PELAYANAN *FRONTLINER*
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO

SKRIPSI



Oleh :

Aprilia Salsabila

NIM 402190021

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Salsabila, Aprilia. "Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo". *Skripsi,* 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing : Mansur Azis M.S.I

Kata Kunci : Pelayanan, *Frontliner* dan Loyalitas Nasabah

Pelayanan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melayani orang lain dengan maksimal, Pelayanan merupakan bagian dari marketing dan juga salah satu strategi yang menentukan kunci keberhasilan pada sebuah perusahaan. Salah satunya pada lembaga keuangan, dalam menghadapi persaingan setiap lembaga keuangan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat ditempuh dengan mematuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo selain itu tujuan lainnya adalah untuk mengetahui tingkat keefektifan standar pelayanan yang diterapkan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa penerapan pelayanan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam perbankan. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* mampu berpengaruh pada kepercayaan, kepuasan, kemudahan, ikatan emosi nasabah dan pengalaman nasabah dengan perusahaan hal ini tentunya sudah efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Namun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu pada aspek kedisplinan *frontliner* pada bagian *teller* selain itu *frontliner* harus lebih cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah agar nasabah kembali puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama	:	Aprilia Salsabila
NIM	:	402190021
Jurusan/Prodi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqasah.

Ponorogo, Maret 2023

Mengetahui,
Kajur/Kaprodi

Muhtadin Amri, M.S.Ak
NIP.198907102018011001

Menyetujui,
Pembimbing

Mansur Azis, M.S.I

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Nama : Aprilia Salsabila

NIM : 402190021

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang : ( )
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP. 197507162005012004

Penguji I : ( )
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

Penguji II : ( )
Mansur Azis, M.S.I
NIDN. 2024068601

Ponorogo, Maret 2023
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aprilia Salsabila

Nim : 402190021

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Pelayanan *Frontliner* Dalam Menngkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian surat pernyataan ini,

Ponorogo, 4 April 2023

Aprilia Salsa Bila

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Aprilia Salsabila

Nim : 402190021

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

"Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor CabangPembantu Ponorogo"

Secara Keseluruhan merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 3 Maret 2023



Aprilia Salsabila

402190022

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN iii

LEMBAR PERSETUJUAN iv

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI v

ABSTRAK vi

MOTTO vii

PERSEMBAHAN viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Studi Penelitian Terdahulu 9
F. Metode Penelitian 16
   1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 17
   2. Kehadiran Peneliti 18
   3. Lokasi Penelitian 18
   4. Data dan Sumber Data 19
   5. Teknik Pengumpulan Data 20
   6. Teknik Pengolahan Data 20
   7. Teknik Analisis Data 22
   8. Teknik Keabsahan Data 22

Dipindai dengan CamScanner

G. Sistematika Pembahasan 23

BAB II KAJIAN TEORI (TEORI PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH)

A. Pelayanan 26
1. Pengertian Pelayanan 26
2. Bentuk Bentuk Pelayanan 28
3. Standar Pelayanan dalam Perbankan 29

B. Loyalitas Nasabah 37
1. Pengertian Loyalitas Nasabah 37
2. Proses Pembentukan Loyalitas Nasabah 38
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah 40
4. Pengukuran Loyalitas Nasabah 42
5. Karakteristik Nasabah yang Loyalitas 43

BAB III PAPARAN DATA (DATA STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER* DAN DAMPAK PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH)

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 45
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Ponorogo 45
2. Lokasi Bank Muamalat KCP Ponorogo 47
3. Visi Misi Bank Muamalat KCP Ponorogo 48
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo 48

B. Data 55
1. Penerapan Standar Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo 55
2. Dampak pelayanan *Frontliner* dalam Memberikan Guna Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo 68

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV ANALISIS DATA (ANALISIS DATA STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER* DAN DAMPAK PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH)

A. Standar Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo 82

B. Dampak Pelayanan *Frontliner* Guna Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo 90

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 98

B. Saran 98

DAFTAR PUSTAKA 100

Dipindai dengan CamScanner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melayani orang lain dengan maksimal, Maksimal yang dimaksud disini adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan orang lain. Pelayanan merupakan bagian dari marketing dan juga salah satu strategi yang menentukan kunci keberhasilan pada sebuah perusahaan. Menurut Malayu SP. Hasibuan, definisi dari pelayanan adalah kegiatan untuk memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, kriteria pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat dan tepat serta sesuai dengan keinginan juga kebutuhan sehingga terciptanya kepuasan bagi orang lain yang menerimanya.[1] Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang dan cukup dari pelanggan setelah menerima pelayanan.[2] Pada sebuah perusahaan kepuasan pelanggan biasanya ditentukan oleh kualitas produk dan juga layanan yang diberikan oleh staf karyawan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan apa yang disampaikan oleh nasabah mengenai pandangan dan harapannya terhadap layanan yang

[1] Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

[2] Annisa Aqsha Wardhana, Syarifah Hudayah, dan Sri Wahyuni, "Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabunga," *Jurnal Manajemen*, Volume 9, Nomor 1, (2018), 1–7.

Dipindai dengan CamScanner

diterimanya dari perusahaan. Dari kepuasan inilah nanti akan timbul loyalitas. Loyalitas disini berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah menerima suatu proses layanan dari lembaga keuangan atau perusahaan.[3]

Pada era sekarang lembaga Keuangan atau perbankan di Indonesia kini semakin berkembang dan juga meningkat. Berdasarkan system operasionalnya lembaga keuangan dibagi menjadi dua macam yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Perbankan konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiataan usahanya secara konvensional yang dalam memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[4] Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut mengenai lembaga keuangan atau unit usaha syariah mencakup kelembagaannya, kegiatan usahanya, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatannya yang didasari pada prinsip-prinsip Islam.[5] Dalam kegiatan bank syariah tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah, imbalan yang diterima oleh bank syariah serta yang dibayarkan berdasarkan pada kesepakatan antara si bank dengan nasabah diawal ketika akad.[6] Dengan hal tersebut maka perbankan

---

[3] Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri," *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1, (2009), 59–72.

[4] Supiah Ningsih, *Dampak Dana Pihak Ketoiga Bank Konvensional dan Bank Syariah Serta Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), 2.

[5] Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 20.

[6] Ibid.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

syariah diharapkan mampu menjadi solusi untuk menyelesaikan masalah perekenomian pada negara Indonesia.

Banyaknya jenis lembaga keuangan atau perbankan di Indonesia membuat persaingan juga semakin meningkat. Masing – masing dari lembaga keuangan saling bersaing untuk memikirkan strategi yang paling efektif untuk memperoleh nasabah yang banyak. Salah satu strategi yang harus dimiliki oleh perbankan dalam menghadapi persaingan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, karena munculnya ketertarikan nasabah pada perbankan didasari oleh pelayanan yang diterima nasabah dari staf keryawan bank. Pada lembaga keuangan garda terdepan sebagai pemberi layanan kepada nasabah yaitu *frontliner*. *Frontliner* memiliki peranan yang cukup penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal.[7] Maka dari itu sebagai staf karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah para *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar nasabah loyal atau setia kepada lembaga keuangan. Pada sekarang ini banyak sekali para nasabah yang beralih pada bank lainya dan menonaktifkan transaksinya dikarenakan para nasabah tidak mendapatkan perhatian dan layanan yang

[7] Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022), 14-15.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

baik dari lembaga keuangannya.[8] Pelayanan yang tidak baik juga mampu membuat image bank menjadi buruk, kehilangan nasabah potensial dan loyalitas nasabah menjadi menurun.

Sebagaimana yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anang Priambowo selaku *Operation Supervisor* beliau menjelaskan bahwa loyalitas nasabah pada Bank ini masih saja rendah, hal ini dapat dilihat pada table data jumlah nasabah 3 tahun terakhir per 30 Desember.[9]

Tabel 1.1 Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo Per 30 Desember

Penghimpunan Dana	2019	2020	2021	Total
Deposito	132	122	143	397
Giro	101	95	150	256
Tabungan	633	355	450	1.438
Total	866	572	743	2.181

[8]Suherman Sapri, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2013), 20.

[9] Anang Priambowo, *Wawancara,* 10 Oktober 2022

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwasannya jumlah nasabah yang aktif mengalami kondisi yang tidak stabil. Pada tahun 2019 nasabah berjumlah 866, dan tahun 2020 menurun secara drastis karena terdampak wabah penyakit Covid 19. Sementara pada tahun 2021 jumlah nasabah berjumlah 743. Jumlah nasabah mengalami penurunan setiap tahunnya, dibandingkan tahun tahun sebelumnya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti penurunan loyalitas nasabah ini terjadi karena terdapat pelayanan *frontliner* yang diberikan kepada nasabah masih kurang efektif terutama pada aspek kedesiplinan dan kurangnya kemudahan penanganan *problem* yang dialami oleh nasabah . Dalam wawancara yang dilakukan terhadap nasabah berpendapat bahwa kurangnya kedsiplinan *frontliner* terutama pada bagian *teller*. Pada saat jam istirahat selesai para *frontliner* tidak langsung menempatkan diri pada *Banking Hall,* hal ini tentunya membuat para nasabah menunggu cukup lama.[10] Selain itu dalam wawancara berikutnya, nasabah menjelaskan bahwa kurangnya kemudahan dalam menangani permasalahan atau *problem* yang dialami nasabah, hal ini membuat nasabah merasa sedikit jengkel.[11]

Pada penelitian menggunakan dua teori yaitu teori pelayanan dan teori loyalitas nasabah. Pertama, teori pelayanan menurut Kasmir.[12] Sedangkan yang kedua yaitu teori loyalitas nasabah menurut Griffin.[13] Teori ini

---

[10] Bapak Eko, *Wawancara,* 20 Januari 2023

[11] Yudi Harsono, *Wawancara,* 20 Januari 2023

[12] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 21.

[13]Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhlkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2003), 11.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

ditemukan untuk menjawab banyaknya anggapan bahwa loyalitas pelanggan telah hilang untuk selamanya dan bahwa harga termurah adalah satu-satunya cara yang dapat membuat pelanggan kembali.[14] Kedua teori tersebut sangat relevan dengan permasalahn yang akan dikaji dalam penelitian ini yang berfokus kepada pelayanan dan loyalalitas nasabah. Dalam teori pelayanan Kasmir menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu lembaga organisasi guna memberikan kepuasan pada pelanggan, sesama staf karyawan serta pimpinan..[15] Dan teori loyalitas nasabah menurut Griffin, loyalitas dapat didefinisikan pada hal yang lebih mengacu pada wujud dari unit unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.[16]

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pelayanan, terdapat kesenjangan antara teori dengan praktik dilapangan khususnya pada aspek kedisplinan dan kurangnya kemudahan *frontliner* dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, hal ini tentunya dapat menyebabkan masalah dan membuat loyalitas nasabah menjadi turun. Dapat diketahui meskipun berdasarkan penjelasan staf karyawan disana pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, akan tetapi pada dasarnya sebuah pelayanan tidak dapat dinilai oleh pihak yang memberikan layanan namun pelayanan mampu

---

[14]Ibid.

[15] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 25.

[16] Jil Griffin, *Customer Loyality:Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2003), 11.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

dinilai oleh seseorang yang merasakan atau menerima layanan (nasabah). Maka dari itu untuk mengetahui lebih jauh terkait penerapan pelayanan *frontliner* berdasarkan latar belakang masalah diatas pada pelayanan *frontliner* sehingga penulis merumuskan judul penelitian skripsi **"Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo ?
2. Bagaimana dampak dari standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang sesuai dengan rumusan masalah diatas, diantara lain yaitu :

1. Menganalisis standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo
2. Menganalisis dampak dari pelayanan diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Dipindai dengan CamScanner

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan dalam perkembangan ilmu perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan juga bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun untuk manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini ditujukan untuk mengembangkan ilmu perbankan syariah yang diperoleh diperguruan tinggi guna disajikan sebagai subsidi ilmiah dalam penelitian yang lebih lanjut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan yang berkaitan dengan pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Bank Muamalat KCP Ponorogo

      Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumber informasi bagi pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan agar nasabah merasa nyaman dan memberikan rasa kepuasaan yang mampu meningkatkan loyalitas.

   b. Bagi Akademisi

      Dalam ruang lingkup Akademik, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan mampu dijadikan sebagai salah satu sumber pengetahuan atau referensi bagi para pelajar maupun mahasiswa

Dipindai dengan CamScanner

dalam mempelajari pelayanan frontliner terhadap loyalitas nasabah pada sebuah lembaga keuangan atau bank.

c. Bagi Peneliti

Dapat memberikan luaran teori baru yang bisa memberikan sumber bagi ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka penulis berusaha untuk melakukan kajian-kajian terhadap peneliti terdahulu dan menggunakan sumber yang relevan untuk memperkuat penulisan. Dan diharapkan penulis mampu memperoleh gambaran mengenai permasalah yanga akan diteliti dengan penelitian sebelumnya. wacana atau pengetahuan tentang penelitianpenelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Berikut merupakan beberapa penelitian yang mengangkat tema yang hampir sama, antara lain yaitu :

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Jenny Prawira,[17] pada skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima Polim Jakarta Selatan Loyalitas Nasabah Pada" penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *frontliner* secara keseluruhan dapat dinilai baik. Loyalitas nasabah secara keseluruhan dinilai cukup tinggi sehingga pelayanan yang diterapkan oleh

[17] Jenny Prawira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima Polim Jakarta Selatan Loyalitas Nasabah," *Skripsi* (Jakarta Selatan: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)

Dipindai dengan CamScanner

frontliner pada Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima Polim Jakarta Selatan berpengaruh tinggi dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Kedua, Penelitin yang dilakukan oleh Nur Alfi Khotim dan Rahmad, pada jurnal yang berjudul "Implementai *Service Excellent* oleh *Frontliner* pada BPR Syariah Way Kanan" metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa customer service pda BPR Syariah telah melaksanakan kewajiban dan tugasnya sesuai engan *service excellent*.[18]

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Firyal Kansa[19], pada skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh". Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket atau kuisioner dengan populasi berupa nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel menggunakan Cluster Random Sampling. Berdasarkan paparan data dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa variable pelayanan staf *frontliner* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian pihak BNI Syariah cabang Banda Aceh harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar nasabah dapat meningkatkan kepuasan yang maksimal.

---

[18] Nur Alfi Khotim dan Rahmad, "Implementai *Service Excellent* oleh *Frontliner* pada BPR Syariah Way Kanan" *Jurnal*, Volume 1, Nomor 1.

[19] Firyal Kansa, "Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh," *Skripsi* (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry, 2019)

Dipindai dengan CamScanner

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Umar Farouk pada jurnal berjudul "Pelayanan *Customer Service* Dalam Lembaga keuangan." Penelitian ini menggunaakan pendekatan kualitatif Hasil dari penelitian ini adalah *customer service* yang memberik pelayanan dengan baik akan memberikan kepuasan bagi para nasabahnya. *Customer Service* dalam memberikan pelayanan harus dibekali dengan kualitas kepribadin dan kualitas komunikasi terlebih dahulu.[20]

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Elma Zakiati,[21] pada skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto" Penelitian ini mrupakan penelitian lapangan atau field research. Dimana penelitian ini turun langsung ketempat penelitian, metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode kualitatif, Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah strategi pelayanan prima yang diberikan oleh *frontliner* pada BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto ada empat antara lain: *Cross Selling, Up Sellling,* Program Loyalitas dan *Rule Play*, dimana strategi tersebut diterapkan guna membangun loyalitas.

PONOROGO

---

[20] Umar Farouk, "Pelayanan *Customer Service* Dalam Lembaga keuangan," *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Volume 18, Nomor 2.

[21] Elma Zakiati, "Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto," *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2019)

Dipindai dengan CamScanner

Keenam, penelitian ini dilakukan oleh Luthfi Tian Wibrianto,[22] pada Skripsi dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah" Latar belakang pada penelitian ini yaitu Perkembangan bank syariah yang cukup pesat harus betul betul memperhatikan loyalitas nasabah. Ditengah persaingan yang cukup tinggi membuat bank harus mampu mempertahankan dan meningkatkan keloyalitasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan cara survei yang merupakan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tidak signifikan.

Ketujuh, penelitian ini dilakukan oleh Ike Nurjanah,[23] pada skrispi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan *Front Office* Terhadap Kepuasaan Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara" Latar belakang pada masalah ini yaitu dalam menghadapi persaingan pada lembaga perbakan setiap perusahaan harus mampu memberikan konsep pelayanan untuk nasabah sebagaimana yang dilakukan oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* pada bagian *Customer Service, Teller* dan juga Satpam

---

[22] Luthfi Tian Wibrianto, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018)

[23] Ike Nurjanah, "Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasaan Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020)

Dipindai dengan CamScanner

sudah sesuai dengan SOP sehingga dampak yang diperoleh yaitu nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kedelapan, Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nurlia pada jurnal yang berjudul "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Pelayanan Prima." Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah merupakan tujuan dari *cs* dan naabah, keenangan dan kenyamanan dalam bekerja dapat ditempuh dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik, dan nasanah mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan prima.[24]

Kesembilan, Penelitian yang dilakukan oleh Tika Cahaya Putri,[25] pada skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada PT BPRS Metro Madani KP Metro". Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah Bahwa pelayanan yang diberikan oleh FrontLiner mulai *dari Customer Service, Security* dan *Teller* BPRS Metro Madani KP Metro menggunakan prinsip *service excellent* dimana pelayanan yang diberikan sudah baik, akan tetapi masih terdapat beberapa nasabah yang masih kurang puas maka dari itu perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang ada pada BPRS Metro Madani KP Metro.

---

[24] Nurlia, "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Pelayanan Prima," *Jurnal*, Volume 1, Nomor 2, (2018)

[25] Tika Cahaya Putri, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada PT BPRS Metro Madani KP Metro," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2018)

Dipindai dengan CamScanner

Kesepuluh, penelitian ini dilakukan oleh Nining Lutfiah HAB,[26] pada skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank Syariah Cabang Tangerang". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalaha bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Satpam dan juga *Teller* kepada nasabah sudah sesuai dengan SOP.

Kesebelas, Penelitian yang dilakukan oleh Putri Zuliani,[27] pada skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus" Penelitian ini memiliki tujuan unutk menguji kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitaif. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta kualitas produk sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah.

---

[26] Lutfiah HAB Nining, " Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank Syariah Cabang Tangerang," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019)

[27] Putri Zuliani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus," *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Sunan Kalijaga, 2017)

Dipindai dengan CamScanner

Kedua Belas, Penelitian yang dilakukan oleh Vivi Lutfiatin dan Luthfi Aminuddin pada Jurnal yang berjudul "Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkaatkan Prlayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah." Penlitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hsil dari penelitian ini adalah strategi yang digunakan *cs* BSI KCP Gunung kidul Wonosari dengan bersikap ramah dan cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperlihatkan. Sementara strategi utmanya yaitu ceat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima dan perubahan.[28]

Keempat Belas, Penelitian yang dilakukan oleh Mansur Azis pada jurnal yang berjudul "Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan" Penelitian ini menggunakan metoe pendkatan kuantitatif kualitas pelayan tidak terdapat perbeedaan yang cukup signifikan, terdapat interaksi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, tidak terdapat perbedaan kepusaan nasabah bank syariah dan bank konvensional.[29]

PONOROGO

---

[28] Vivi Lutfiatin dan Luthfi Aminuddin, "Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkaatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah," *Jurnal Lembaga keuangan ekonomi dan bisnis Islam*, Volume 4, Nomor 2, 2022.

[29] Mansur Azis, "Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan," *Jurnal Ekonomi syariah*, Volume 1, Nomor 2.

Dipindai dengan CamScanner

Kelima Belas, penelitian ini dilakukan oleh Muhammad Setiawan,[30] pada skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah" Latar Belakang pada penelitian ini yaitu ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan nasabah dan juga berdampak pada terhadap loyalitas nasabah.

F. Metode Penelitian

Secara umum, metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, antara lain yaitu: cara ilmiah, data, tujuan, serta kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut berdasarkan pada ciri-ciri rasional, empiris, dan sistematis. Rasional mempunyai arti bahwa kegiatan penelitian itu dilakukan cara-cara yang masuk akal dan terjangkau dengan penalaran manusia. Empiris memiliki arti cara yang dilakukan dalam kegiatan penelitian dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain akan mengetahui car acara yang digunakan. Sedangkan Sistematis berarti proses yang digunakan dalam

---

[30] Muhamad Setyawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)

Dipindai dengan CamScanner

penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat wajar dan juga logis.[31]

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan juga mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus dan dilakukan pada kehidupan sebenarnya[32]. Penelitian ini merupakan metode guna menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat.[33] Peneliti melakukan penelitian secara langsung ke lapangan yaitu ke Bank Muamalat KCP Ponorogo guna mencari tahu terkait dengan pelayanan *Frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis, dan kemudian di interpretasikan. Tujuannya untuk mengungkapkan fakta kejadian, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung. Penelitian ini

---

[31] Dr. Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021),1-2.

[32] Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 28.

[33] Ibid., 58.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

menekankan pada makna, pemahaman, pengertian, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan yang diteliti.[34]

2. Kehadiran Peneliti

Pada penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengumpul data, sedangkan instrumen selaian manusia hanya instrumen pendukung. Peneliti bertindak sebagai pengamat di lapangan dan dilakukan dengan cara terang-terangan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Alasan peneliti memilih lokasi di Bank Muamalat KCP Ponorogo adalah loyalitas nasabah pada bank muamalat KCP Ponorogo dapat dikatakan masih rendah, berdasarkan penjelasan beberapa staf selama peneliti magang mereka menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, hal ini tentunya dapat menjadi sebuah kejanggalan dan juga masalah pada bank tersebut, seharusnya sebagai cabang dari Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip islam, semestinya mereka mampu dan berpengalaman dalam mempertahankan loyalitas nasabah, Maka dari itu peneliti melakukan penelitian di Bank Muamakat KCP Ponorogo

---

[34] Agito Albi and Setiawan Johan, Metode Penelitian Kualitatif (Sukabumi: Jejak, 2018),9.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diterapkan pada bank tersebut menurut staf dan juga beberapa nasabah dan pelayanan sepeti apa yang efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

4. Data dan Sumber Data

Adapun data dan sumber data yang dibutuhkan oleh penulis dalam pokok permasalahan dalam penyusunan skripsi ini adalah

a. Data

Data yang peneliti lakukan untuk penelitian kali ini adalah data mengenai pelayanan, strategi pelayanan dan juga dampak dari strategi pelayanan *Frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

b. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langusng dari sumber pertama baik perorangan atau individu melalui beberapa cara seperti wawancara, dokumentasi dan juga observasi.[35] Sumber data pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden melalui pengamatan serta wawancara dengan beberapa nasabah dan juga dengan staf *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

---

[35] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinas* (Bandung: Alfabeta, 2016), 308.

Dipindai dengan CamScanner

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Warancara adalah percakapan yang memiliki amksud dan tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh 2 pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada narasumber. [36] Peneliti melakukan wawancara kepada staf *frontliner* dan juga beberapa nasabah secara langsung terkait bagaimana pelayanan yang diberikan *frontliner* kepada nasabah, dan juga tingkat keefektifan pelayanan yang diberikan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara terstruktur yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu agar data data yang diperoleh selama wawancara bisa maksimal. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini setelah data yang dibutuhkan terkumpul adalah sebagai berikut :

---

[36] Lexy Johanes Moleong, *Metdode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), Edisi Revisi, Cet ke-26,196

Dipindai dengan CamScanner

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu kegiatan meringkas, fokus pada hal-hal penting, memilih hal-hal utama, mencari tema dan pola. Dengan demikian, data setelah dipadatkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan dan pencarian data jika diperlukan.[37] Peneliti mereduksi data yang disampaikan oleh nasabah terkait dengan pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah semua informasi yang dikumpulkan sehingga semua informasi yang dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan diperhitungkan. Dalam menyajikan data, yang biasa digunakan adalah teks naratif.[38] Dalam hal ini data yang disajikan berupa keterangan dari nasabah mengenai pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

c. Kesimpulan

Kesimpulan adalah temuan yang tidak pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas setelah dipelajari, dapat juga berupa hubungan sebab akibat, hipotesis atau teori.[39] Menarik kesimpulan

---

[37] Siti Mania, "*Observasi sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran Lentera Pendidikan*," *Jurnal* Volume 11, Nomor 2, (2008), 247.

[38] Ibid., 249.

[39] Ibid., 253.

Dipindai dengan CamScanner

dari awal hingga akhir pengumpulan data, peneliti mencari beberapa kesimpulan awal sehingga dapat disusun secara runtut dan sistematis.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain. [40] Peneliti menggunakan metode berfikir deduktif dalam menganalisa data. Metode deduktif adalah metode penalaran yang digunakan dalam penelitian guna memperoleh kesimpulan yang benar secara logika. Dalam penelitian ini menganalisis data yang diperoleh dalam bentuk uraian kemudian dari data tersebut dianalisis menggunakan metode berfikir deduktif yang berasal dari informasi mengenai pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

8. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data sangat perlu dilakukan guna memastikan upaya penelitian benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Pengecekan dilakukan

---

[40] Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2003), 18.

Dipindai dengan CamScanner

dengan membandingkan apa yang dikatakan orang lain dengan apa yang dikatakan oleh subjek penelitian dan membandingkan dengan hasil pengamatan pada lapangan.[41] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Dengan triangulasi ini maka peneliti menjadikan *frontliner* yang terdiri dari *customer service*, *teller* dan satpam serta beberapa nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai sumber pengumpulan data yang gunakan sebagai tolak ukur keabsahan data.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan betujuan untuk memudahkan pembaca untuk memahami dan menelaah penelitian ini, sistematika pembahasan pada penelitian terdiri dari 5 (lima) bab, dimana bab satu dengan yang lannya memiliki keterkaitan yang erat, adapun sistematika pembahasan yang dimaksud alah sebagai berikut:

BAB I berisi tentang permasalahan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini. Kemudian perumusan masalah, yaitu bagian yang dijadikan dasar peneliti melakukan penelitian. Berikutnya tujuan dan manfaat penelitian dimana berisi tentang kemanfaatan hasil penelitian dan harapan-harapan tentang penelitian ini, selanjutnya metode penelitian dan penelitian terdahulu sebagai referensi dan studi banding dari penelitian ini.

Terakhir dilanjut dengan pemaparan sistematika pembahasan.

---

[41] Rusdiana dan Nasihudin, *Kesiapan Manajemen Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi* (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan, 2019), 65.

Dipindai dengan CamScanner

BAB II berisi tentang landasan teori yang digunakan peneliti untuk dasar-dasar melakukan penelitian. Teori yang digunakan pada Bab II ini yaitu teori pelayanan dan teori loyalitas nasabah.

BAB III, berisi tentang paparan data yang menjelaskan mengenai data inti dan data pendukung yang berkaitan dengan penerapan standar pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, selanjutnya data mengenai dampak dari penerapan standar pelayanan yang diterapkan *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

BAB IV, berisi tentang analisis dari data yang telah diperoleh. Analisis ini terdiri dari analisis data penerapan standar pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, selanjutnya data mengenai dampak dari penerapan standar pelayanan yang diterapkan *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

BAB V, berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

BAB II

KAJIAN TEORI

(TOERI PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH)

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir, menyatakan bahwa definisi dari pelayanan adalah sebuah tindakan seseorang atau suatu lembaga organisasi guna memberikan kepuasan pada pelanggan, sesama staf karyawan serta pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Aemistead dan Clark merupakan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan mengatasi dan memberikan solusi atas permasalahan pada saat pemberian layanan itu berlangsung.[42]

Pelayanan merupakan salah satu yang sangat penting dalam menjalankan usaha baik kegiatan yang bersifat barang maupun jasa, karena dengan adanya pelayanan mampu menjadi factor penentu keberhasilan perusahaan dan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat persaingan dalam usaha merebut pemasaran atau konsumen. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan adalah yang sangat penting dalam menarik para

[42] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 25.

Dipindai dengan CamScanner

pelanggan agar menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebagai lembaga keuangan, perbankan

Dipindai dengan CamScanner

mempunyai tugas dalam memberikan jasa keuangan dengan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang atau kredit, serta jasa – jasa keuangan lainnya. Maka dari itu, lembaga keuangan atau bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabah yang sudah diberikan kepadanya. Menjaga kepercayaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Dengan begitu kepercayaan yang sedang dibangun akan lebih efektif lagi.[43]

Pada dasarnya pelayanan merupakan salah satu kegiatan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari dari pesaing secara konsisten. Selain itu pelayanan dikatakan sebagai promosi secara tidak lansung dikarenakan apabila pelayanan yang diberikan nasabah itu baik dan mampu memuaskan nasabah, maka hal tersebut mampu menjadi alat untukmenarik nasabah.[44]

Kualitas pada pelayanan harus dimulai dari kebutuhan ataupun keinginan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah tersebut. Pada citra pelayanan yang berkualitas baik bukan dilihat dari sudut pandang penyedia jasa tersebut, melainkan dari sudut pandang nasabah atas pelayanan yang diteriminya dari pihak Bank. Berdasarkan penjelasan definisi pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dalam

---

[43] Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta : Kencana, 2005), 185.
[44] Ali Hisyam, *Manajemen Bank* (Jakarta : Bumi Aksara, 1995),141.

Dipindai dengan CamScanner

memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memecahkan permasalah yang dihadapi seseorang atau sekelompok orang.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dibedakan menjadi tiga bentuk. Tiga bentuk tersebut antara lain yaitu :[45]

a. Layanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan umumnya dilakukan oleh para petugas yang bekerja dalam bidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan juga bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan bagi siapa saja yang memerlukan. Jika pada lembaga keuangan atau bank petugas yang tugasnya bersentuhan atau berhubungan langsung dengan nasabah adalah *frontliner* yang terdiri dari Satpam, *Customer Service* dan *Teller*.

b. Layanan dengan menggunakan tulisan

Layanan melalui tulisan yaitu bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, Tidak hanya dari segi jumlah akan tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya bentuk layanan dengan bentuk tulisan ini biasanya lebih efesien terutama pada layanan jarak jauh yang akan memakan biaya yang cukup mahal. Agar pihak yang dilayani merasa puas akan pelayanan yang diberikan, pihak pemberi layanan harus

---

[45] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 49.

Dipindai dengan CamScanner

memperhatikan kecepatan, baik itu pengelohan dan penyelesaian masalah juga pengirimn kepada pihak yang bersangkutan.

c. Layanan secara langsung atau perbuatan

Layanan dengan perbuatan, sebagian besar dilakukan oleh kalangan menengah dan bawah, karena itu factor keahlian dan juga keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

3. Standar Pelayanan Dalam Perbankan

Standar pelayanan dalam perbankan memiliki peran yang sangat penting, menyadari bahwa industry perbankan perkembangannya semakin pesat diiringi dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta memerlukan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang disediakan oleh bank. Berikut adalah standar pelayanan dalam perbankan yang harus dipenuhi antara lain :

1. Standar Penampilan Layanan Dalam Perbankan

Standar penampilan diperlukan untuk menciptakan kepercayaan nasabah kepada pihak bank, sehingga pihak bank dapat melayani dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Standar penampilan staf karyawan bank meliputi standar dalam berpakaian dan juga penampilan fisik.

Dipindai dengan CamScanner

Dalam pelayanan prima (*Service Exellent*) dibutuhkan suatu standar penampilan bagi staf karyawan maupun perusahaan. Standar penampilam petugas dibutuhkan untuk membangun kepercayaan bagi nasabah serta mampu menumbuhkan image positif untuk bank, meningkatkan pelayanan dan juga menjaga kepuasan nasabah atau pelanggan. Pelanggan memiliki peran yang sangat penting karena nasabah merupakan asset yang sangat berharga maka dari itu perusahaan harus mampu mempertahankan atau dijaga. Berikut merupakan standar penampilan yang harus dimiliki oleh pegawai bank, antara lain:[46]

a. Bersikap ramah, wajar disertai dengan menggunakan intonasi suara yang baik.
b. Dalam berpakaian pegawai bank harus menggunakan pakaian yang rapi, bersih, serta tidak menggunakan aksesoris juga make up yang berlebihan.
c. Menyambut nasabah dengan memberikan senyuman dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah serta mengucapkan terimakasih.
d. Bersikap optimis tidak bersikap pesimis serta tidak ragu ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada nasabah.

---

[46] IBI, *Manajemen Bisnis Bank Modal Sertifikat Tingkat 1* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2013), 190-191.

Dipindai dengan CamScanner

e. Berperilaku baik dan juga cepat tanggap akan tetapi tidak *over acting* didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya mampu membuat nasabah atau tamu merasa jengkel.

f. Mendengarkan keluhan nasabah dengan sopan sehingga nasabah akan merasa lebih dihargai atau dihormati oleh karyawan bank.

g. Memberikan perhatian khusus sehingga nasabah merasa memperoleh perhatian yang serius.

h. Selalu membantu nasabah sejalan dengan dengan ketentuan sehingga diharapkan akan menumbuhkan kenyamanan sehingga nasabah merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapinya.

i. Meningkatkan kedisplinan pegawai atau staf karyawan bank.

2. Menjaga Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Pada umumnya ruang kerja merupakan tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja mampu menciptakan dan mendukung kenyamanan untuk nasabah maupun pegawai bank. Upaya peningkatkan ruang kerja sangat diperlukan karena hal ini berkaitan dengan pihak internal maupun eksternal sehingga mampu mencapai kondisi yang memuaskan kedua belah

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

pihak. Manfaat yang akan diperoleh ketika staf karyawan menjaga kerapian dan kebersihan ruang kerja antara lain :[47]

a. Menciptakan lingkungan kerja yang bersih, nyaman dan menyenangkan untuk semua orang yang berada di Bank.
b. Meningkatkan semangat dan moralitas karyawan bank.
c. Meminimalisir pemborosan yaitu dengan mengurangi kegiatan seperti mencari-cari alat peralatan kerja, mempermudah gerak kerja, dan mengurangi kelelahan dalam pencarian berkas atau dokumen.
d. Membantu karyawan menegakkan displin pribadi. Karyawan yang memiliki displin pribadi selalu melaksanakan tugas dengan cepat, tepat dan benar.
e. Menampilkan kepribadian karyawan yang cekatan dan professional
f. Meningkatkan kualitas kerja, meminimalisir kelambatan waktu penyerahan.

[47] Ibid., 192-193.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

3. Menguasai Pengetahun Produk dan Jasa Bank

Dalam menjelaskan produk dan jasa yang dimiliki oleh perusahaan maka pegawai bak harus benar benar menguasai secara penuh. Miinimal sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang diemban sebagai pelayanan nasabah perbankan. Sebagai contoh, misalkan seorang *Customer Service* harus mampu menguasai pengetahuan perihal produk *funding* seperti tabungan, giro, pinjaman, dan lain sebagainya. Selain itu misalkan seorang *Teller* harus menguasai perihal transaksi setoran tunai, penarikan tunai, dan pemindahbukuan.

4. Menggunakan Standar Komunikasi yang Baik Dengan Nasabah

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank harus memberikan komunikasi yang baik. Dengan memberikan komunikasi yang baik maka hal tersebut mambangun kesan positif dari nasabah kepada bank. Tentunya hal ini mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang dikomunikasikan dengan baik kepada pihak nasabah adalah mengenai aspek perlindungan kepada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi dimana salah satu dasar dari aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dan resiko reputasi.

Dipindai dengan CamScanner

5. Penanganan Keluhan Nasabah

Keluhan nasabah merupakan ungkapan terhadap ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga jarena kesalah atau kelalaian pihak bank. Maka dari itu, sikap yang diterapkan dalam mengatasi keluhan nasabah harus menggunakan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan, kemungkin yang dirasakan oleh penyampaiannya mampu menimbulkan ketidakpuasan sehingga mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan. Berikut merupakan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mengatasi keluhan nasabah :[48]

a. Empati kepada penyampaian keluhan (*Emphaty*)

Dengan sikap ini, pihak pemberi layanan dapat memperoleh sikap yang sama dari pemberi keluhan. Cara yang dilakukan untuk menunjukan sikap empati yaitu dengan memberikan lebih banyak waktu utuk mendengarkan keluhannya.

b. Kecepatan memberikan tanggapan (*Quick response*)

Kecepatan dan ketepatan adalah hal yang penting dalam menangani keluhan. Bila ada sebagian masyarakat yang mengajukan keluhan tifak memperoleh penanganan yang

[48] Ibid., 194.

Dipindai dengan CamScanner

tepat maka hal tersebut mampu memicu ketidakpuasan nasabah dan anak emnimbulkan kesulitan untuk mengubah kondisi hati nasabah agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

c. Permintaan Maaf (*Opology*)

Permintaan Maaf sangat berpengaruh terhadap pengeluh, karena permintaan maaf merupakan psikologis untuk nasabah yang mempunyai keluhan. Secara prinsip permohonan maaf bukanlah suatu ungkapan bahwa sebagai pemberi layanan telah bersalah akan tetapi hal tersebut adalah sebuah indikasi bahwa sebagai badan yang memberikan layanan benar-benar memperhatikan keluhan tersebut secara serius dan berniat untuk mengatasinya. Jika terkait kepada buruknya pelayanan yang dikeluhkan, tidak ada salahnya pihak pemberi layana menerima kekurangan tersebut. Karena ketidakpuasan didorong oleh sesuatu yang bersifat prikologis juga disebabkan oleh sesuatu yang bersifat fisik. Dengan demikian, pengeluh mampu merasakan menderita atau rugi karena sebab yang bersifat psikologis, seperti halnya kerugian yang bersifat keuangan atau finansial. Hal tersebut berarti bahwa kerugian psikologis akan lebih terekam dalam ingatan nasabah

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

daripada kerugian finansial yang dialaminya. Maka dari itu prmintaan maaf hal yang penting untuk dilakukan.

d. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku atau pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi di waktu yang akan datang. Kredibilitas ini memiliki dampak positif terjadap kepuasan penangan keluhan karena mampu menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negatif

e. Perhatian

Perhatian menunjukan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Sebagai ketentuan yang diatur dalam peraturan lembaga keuangan, bank memiliki kewajiban untuk melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Standarisasi penyelesaian pengaduan nasabaha ini adalah salah satu

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

bentu peningkatkan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dengan baik. Untuk menyelesaikan pengaduan harus melalui proses penanganan, pemantauan dan penyelesaian pengaduan.[49]

B. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin loyalitas dapat didefinisikan pada hal yang lebih mengacu pada wujud dari unit unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.[50] Sedangkan pengertian loyalitas menurut Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menyatakan bahwa loyalist pelanggan merupakan komitmen pelanggan berrtahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang kali dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi mampu menyebabkan perubahan perilaku. [51]

Loyalitas nasabah adalah sikap komitmen yang dimiliki oleh nasabah dalam hal menggunakan secara terus-menerus atas sebuah produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dalam

---

[49] Ibid.

[50] Jil Griffin, *Customer Loyality Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, 5.

[51] Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyality Konsumen* (Bandung :Alfabeta, 2005), 129.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

hal ini adalah bank. Jadi loyalitas nasabah ialah bentuk komitmen untuk terus menggunakan produk atau jasa dari suatu bank tertentu di masa kini dan masa yang akan datang dengan tidak memperdulikan situasi dan kondisi di sekitarnya ataupun hal-hal yang membuat dirinya terpengaruh untuk berubah ke lain bank.[52]

Berdasarkan definisi definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan social dimana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. Loyalitas berarti terus melakukan pembelian atau penggunaan jasa secara berulang atau berkala dimasa yang akan datang.

2. Proses Pembentukan Loyalitas Nasabah

Dalam membangun dan membentuk loyalitas nasabah, maka perusahaan perlu mempersiapkan antara lain sebagai berikut :[53]

a. Menghasilkan produk, jasa, dan pengalaman yang sangat diperlukan oleh target pasar dengan menggunakan merk sebagai ciri khas perusahaan tersebut.
b. Membangun kerjasama antar lintas departemen dalam perusahaan untuk mempermudah koordinasi kelancaran

---

[52] Didiek Ahmad Supadie, *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat* (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2013), 7.

[53] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran 13th edn* (Jakarta: Erlangga, 2009), 153.

Dipindai dengan CamScanner

pemberian pelayanan, peningkatan kepuasan pelayanan, dan proses retensi pelanggan.

c. Menggunakan "Suara Pelanggan" untuk memperoleh informasi dan menangkap segala sesuatu yang berkaitan dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang kemudian oleh perusahaan akan direkap dan diambil keputusan.

d. Melakukan pengorganisasian dan menggunakan database yang berhubungan dengan kebutuhan, preferensi, hubungan, tingkat pembelian, dan kepuasan pelanggan perseorangan.

e. Memudahkan pelanggan supaya bisa dekat dengan perusahaan dengan cara memberikan kemudahan komunikasi dengan media sosial yang tepat dan mengungkapkan kebutuhan, pandangan, dan keluhan pelanggan.

f. Menilai program lanjutan loyalitas baik program frekuensi maupun keanggotaan klub.

g. Menerapkan program pengakuan terhadap karyawan yang berkinerja baik.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Faktor- factor yang mempengaruhi Loyalitas nasabah antara lain sebagau berikut yaitu :[54]

a. Kepercayaan (*Trust*)

Salah satu faktor yang membutuhkan proses yang begitu lama untuk mendapatkannya dari pelanggan. Hal ini berkaitan dengan perasaan dan sikap yang dimiliki oleh pelanggan untuk menerima dan mempercayakan kepada perusahaan tertentu untuk melakukan kegiatan produksi dan memenuhi apa yang ia butuhkan. Jika kepercayaan yang dimiliki pelanggan tinggi, maka hubungan atau interaksi antara perusahaan dan pelanggan terjalin kuat, begitupun sebaliknya. Cara yang dapat ditempuh perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan bisa melalui pemenuhan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau dengan bahasa lain tidak boleh ingkar janji.[55]

---

[54] Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2003), 45.

[55] Ibid

Dipindai dengan CamScanner

b. Kepuasan (*Satisfaction*)

Hal ini berkaitan dengan manfaat yang dirasakan dari produk atau jasa yang telah dibeli oleh pelanggan. Apa yang telah diekspetasikan oleh pelanggan haruslah yang sesuai dengan apa yang diberikan secara realitanya oleh perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hal yang perlu diperhatikan perusahaan adalah segala hal yang ada di perusahaan, baik itu sumber daya manusia, modal, peralatan yang berkaitan dengan pelayanan, dan sebagainya.[56]

c. Kemudahan (*Choice Reduction and Habit*)

Jika produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahan mudah untuk didapat, ditemukan, dicari maka pelanggan akan merasakan kemudahan untuk menggunakannya. Sehingga pelanggan tidak memerlukan waktu dan biaya yang tinggi untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut. Sehingga apa yang dibutuhkan akan cepat tercapai dan pelanggan tidak akan perlu mencari pilihan alternatif produk sejenis lainnya dari perusahaan lain.[57]

d. Ikatan Emosi (*Emotional Banding*)

Ini terjadi dari daya tarik konsumen melihat merk atau branding yang dipakai dari produk atau jasa tersebut. Bisa juga terjadi karena terpengaruhnya dari pihak lain atas penggunaan

---

[56] Ibid.
[57] Ibid.

Dipindai dengan CamScanner

produk dan jasa yang sama. Biasanya branding atau merk ini mampu memberikan kesan dan nilai tambah dan positif bagi penggunanya sehingga pengguna merasa lebih dihargai.[58]

e. Pengalaman dengan Perusahaan (*History With Company*)

Mempunyai kedekatan dengan perusahaan yang mengeluarkan produk dan jasa tersebut dan merasa telah diberikan pelayanan yang baik dan dihargai dengan baik sebagai seorang pelanggan, maka pelanggan akan berulang untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa yang dikeluarkannya.[59]

4. Pengukuran Loyalitas Nasabah

Dalam mengukur loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan menggunakan cara pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah[60], berikut merupakan pengukuran loyalitas nasabah antara lain :

a. Pembeli barang atau pengguna jasa secara berulang, pengukuran yang dilakukan diantaranya : berapa kali pelanggan membeli barang atau menggunakan jasa pada suatu

---

[58] Ibid.

[59] Ibid.

[60] M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen Sikap Dan Pemasaran* (Sleman: Deepublish, 2018), 144.

Dipindai dengan CamScanner

perusahaan, hal ini bisa dihitung dengan menggunakan persatuan waktu.

b. Pembeli barang atau pengguna jasa lain, pengukuran yang dilakukan diantaranya : berapa kali pembelian barang atau penggunaan jasa yang serupa pada perusahaan.

c. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, hal ini dapat dilakukan pengukuran dengan cara : apakah pelanggan pada perusahaan tersebut pernah merekomendasikan produk maupun jasa kepada orang terdekat atau orang lain, dan berapakah jumlah teman atau orang lain yang diberi rekomendasi oleh pelanggan setia perusahaan.

5. Karakteristik Nasabah yang Loyalitas

Terdapat beberapa karakteristik umum yang bisa diidentifikasi apakah seseorang konsumen mendekati loyalitas atau tidak, sebagai berikut :[61]

a. Pelanggan yang loyal terhadap merk yang mampu dipercaya pada setiap kalangan.

b. Pelanggan yang loyal bisa lebih mampu merasakan resiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.

c. Pelanggan yang loyal terhadap merk bisa berpengaruh terhadap keloyalan pelanggan terhadap toko

---

[61] Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : PT Indeks, 2009), 193-194.

Dipindai dengan CamScanner

d. Kelompok pelanggan yang minoritas cenderung mampu lebih loyal terhadap merk.

Dipindai dengan CamScanner

BAB III

PAPARAN DATA

(DATA STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER,*

DAMPAK PELAYANAN *FRONTLINER*

DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH)

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo[62]

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk muslim terbanyak didunia, mempunyai kesempatan untuk menjadi nomor satu dalam industry lembaga keuangan syariah. Faktor-faktor yang paling penting dalam mengemban ekosistem industry halal Indonesia yaitu kesadaran masyarakat tentang halal maupun haram setiap transaksi. Bank syariah pertama yang ada di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia diawali dengan tercetusnya sebuah ide dalam acara Loka karya Majelis Ulama Indonesia yang digelar pada pertengahan bulan Agustus tahun 1990 di Bogor dimana acara tersebut bertema "Masalah Bunga Bank dan Perbankan". Dulu di Indonesia banyak terdapat masalah terkait bunga Bank yang memberatkan nasabah, berdasarkan keputusan Bersama kemudian hasil dari Munas MUI tersebut memutuskan untuk mendirikan Bank tanpa adanya bunga atau riba di Indonesia dan hal

[62] Pandu Bagaskara, *Wawancara,* 16 Oktober 2022

Dipindai dengan CamScanner

tersebut telah disetujui oleh Presiden Soeharto. Melalui perundingan telah disepakati bahwa nama Bank Islam Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kata Muamalat sendiri memiliki arti hukum yang mengatur hubungan antarmanusia. Nama alternatif lain

Dipindai dengan CamScanner

yang muncul pada saat itu yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang sering kita kenal dengan BSI, akan tetapi pada Piagam Jakarta nama itu dikesampingan dan tetap menggunakan nama Bank Muamalat Indonesia. Tujuan dari didirikannya Bank Muamalat adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan persyaratan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat dan tidak bertentangan dengan syariat Islam yang telah disebutkan dalam Al Quran maupun As Sunnah. Dari sejarah berdirinya Bank Muamalat telah melakukan semangat perjuangan yang tentunya membuahkan hasil, hingga Bank Muamalat mampu berkembang dengan pesat.

Seiring dengan berjalannya waktu Bank Muamalat semakin diakui, dan menambah kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Sekitar tahun 1994 Bank Muamalat Indonesia memperoleh predikat sebagai Bank Devisa dari Bank Indonesia, dan juga dinyatakan sebagai bank sehat sehingga memiliki hak untuk membuka kantor di luar Jakarta. Pada tahun 2009 Bank Muamalat memperoleh izin untuk membuka kantor di Kuala Lumpur Malaysia Hingga total pada saat ini, bank muamalat telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Selain di Malaysia Bank Muamalat juga memperluas jaringannya dengan membuka kantor cabang baru di daerah daerah kecil yang memiliki potensi besar, yaitu salah satunya di Ponorogo Jawa Timur, mengapa di Ponorogo, Ponorogo adalah kota kecil yang

Dipindai dengan CamScanner

memiliki potensi cukup besar bagi Bank Muamalat untuk berkembang. Mayoritas dari masyarakatnya adalah Islam dimana kota tersebut dikenal dengan Kota Santri dikarenakan banyaknya pondok, orang orang yang melakukan hijrah utnuk mengembangkan ilmu agama disana. Selain itu juga banyak kampus kampus dan rumah sakit yang mampu jadi partner dari Bank Muamalat Sehingga terdapat peluang besar untuk mengembangkan Bank Muamalat di Wilayah Ponorogo. Setelah melalui proses pengajuan yang cukup Panjang dan tidak mudah pada akhirnya pada tanggal 29 Desember 2009 Bank Muamalat kantor cabang pembantu Ponorogo resmi didirikan. Dari awal tahun 2010 hingga saat ini sangat signifikan, dimana pada setiap tahunnya Bank Muamalat mengalami kenaikan asset baik dana pihak ketiga maupun financingnya. Pada bulan Desember 2021 jumlah asset yng dimiliki Bank Muamalat KCP Ponorogo itu mencapai 299 Milyard dengan DP3 245 milyard dan financing diangka 63 milyard. Untuk letak Bank Muamalat bersebrangan dengan Bank Konvensional, akan tetapi hal itu tidak menjadi masalah dikarenakan dalam memilih lokasi yang perlu diperhatikan yaitu strategis atau tidaknya, keramaiannya dan kondisi Gedung apakah ruangannya memungkinkan untuk ditempati atau tidak.

Dipindai dengan CamScanner

2. Letak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Untuk lokasi penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu di Jl. HOS. Cokroaminoto Kav 35 Dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411.[63]

3. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Ponorogo

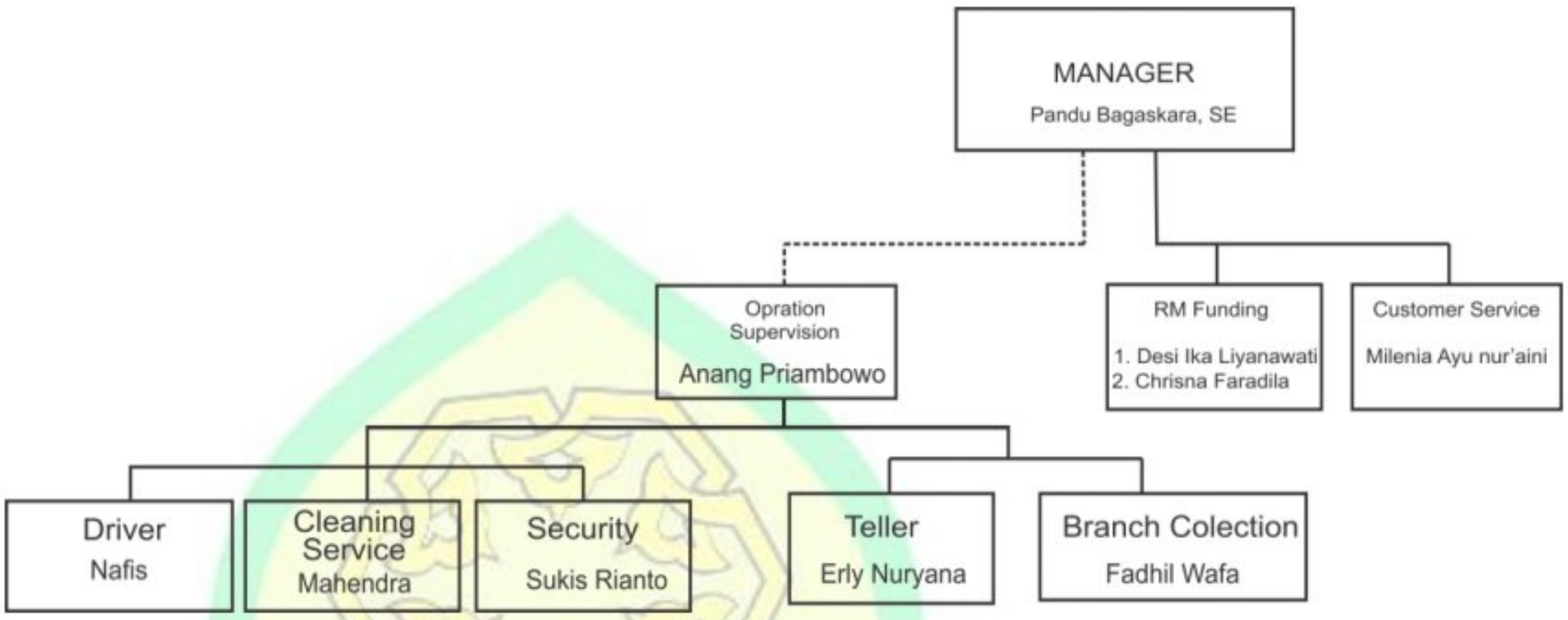
Bank muamalat kantor cabang pembantu Ponorogo mempunyai visi dan misi sebagai tujuan pokok yang akan dicapai. Visi tersebut yaitu "Menjadi bank syariah pertama di Indonesia, unggul di pasar spiritual, dikagumi di pasar modal." Sedangkan Misinya yaitu: "Menjadi role model Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai kepada stakeholder.[64]

PONOROGO

[63] Ibid.
[64] Anang Priambowo, *Wawancara,* 16 Oktober 2022.

Dipindai dengan CamScanner

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.[65]



Job Deskripsi Jabatan :

a. *Branch Manager*

Branch Manager yaitu Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yangsia-sia. Selain itu tugas dari Manager adalah memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan pemasaran sangat penting diperlukan,hal ini untuk memaksimalkan pendapatam bank. Manager bank ahrus bisa memimpin kegiata pemasaran produk - produk perbankan.agar program pemasran yang direncanakan.

[65] Ibid.

Dipindai dengan CamScanner

b. *Operation Supervisor*

Operation supervisor yaitu salah satu posisi dalam Bank atau perusahaan yang memiliki tanggung jawab untuk mengawasi segala aktivitas departemen atau area tertentu yang ada dalam Bank, mereka nantinya akan melakukan analisis, dan mengamati keseluruhan departemen dan memastikan segala sesuatunya sudah berjalan dengan lancer, supervisor akan memberikan laporan langsung kepada direktur departemen yang mereka awasi, Tugas terperinci dari supervisor antara lain : mengawasi karyawan, Melakukan evaluasi kinerja karyawan, Memberikan laporan terkait matrix departemen, Melakukan proses administrasi, Memberikan dukungan pelanggan.

c. *Branch Collection*

Branch Collection yaitu membuat rencana pekerjaan yang matang agar terdapat fokus untuk maslah penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya, Bertanggung jawab terhadap pencapaian target indicator (KPI) yang telah diberikan.

d. RM *Funding*

RM *Funding* yaitu Menjalankan aktivitas pencapaian target bisnis produk funding di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia. Menjalankan proses penjualan produk *funding* kepada calon nasaba

Dipindai dengan CamScanner

atau nasabah existing baik berupa kunjungan maupun memaluli telepon, seperti tabungan, deposito, giro, bancassasurrance, *wealth management*, *e-channel*, *mobile banking* dan porsi haji regular, guna penambahan nasabah *funding* baru di Kantor Cabang. Memproses pengajuan nasabah produk *funding* dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna mendukung pertumbuhan dan pencapaian bisnis *funding* di Kantor Cabang. Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk *funding* dibawah tanggung jawabnya, untuk menjaga *customer loyalty* dan membuka peluang mendapatkan referensi calon nasabah. Mencatat setiap aktivitas pencapaian target bisnis *funding* yang dijalankannya, pada system prosedur yang berlaku, guna mendukung pencapaian dan pertumbuhan bisnis *funding* di Kantor Cabang.

e. *Customer service*

Customer Service adalah Mengenalkan dan menawarkan produk-produk bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar guna memberikan pelayanan yang *excellent*. Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar guna meminimalisir komplain. Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan/ pengaduan

Dipindai dengan CamScanner

nasabah dengan baik dan benar, termasuk didalamnya pengadministrasian dokumentasinya. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukuan, penutupan rekening, manajemen kartu ATM dan penyipanan dokumen dalam tempat terkunci dan aman serta menjlankan permintaan nasabah sesuai SLA yang sudah ditetapkan. Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah calon haji termasuk pelimpahannya, dengan baik dan benar guna memnimialisir komplain. Menjalankan ketentuan tentang *Know Your ustomer* (KYC), pengkinian data nasabah, *complain tracking*, dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan prudential banking agar dapat terlaksana dengan baik dan benar. Menjalankan fungsi petugas frontliners lainnya sebagai alternate saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di Kantor cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas atau *Mobile Branch* dan apabila diperlukan, *Customer service* dapat menjadi petugas pemegang kunci tombak untuk lemari uang/ brankas dan ATM serta melakukan *dual control* atas transaksi *teller.*

f. *Teller*

Teller yaitu Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindahbukuan, transfer antar bank baik tunai dan non tunai, biaya *petty cash*, biaya layanan nasabah dan layanan

Dipindai dengan CamScanner

perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai di kas *teller*, *vault*, dan ATM. Memastikan kesesuaian antara tiket-tiket transaksi dan system yang sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memastikan semua perlengkapan *teller* berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah. Menjaga penampilan fisik dan aea kerja (meja *teller*, baju, ID card) sesai dengan standart yang berlaku. Menghitung, memverifikasi, dan mengidentifikasi uang slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalasir risiko operasional. Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai alternate saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas atau *Mobile Branch*.

g. *Security* atau Satuan pengaman

Security yaitu Bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor memantau keluar masuknya nasabah di kantor. Mengeluarkan dan memasukan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank.

h. *Office Boy*

Office Boy yaitu membantu soal surat menyurat, seorang *office boy* akan membantu setiap karyawan untuk memberikan surat kepada setiap karyawan. Membantu merapikan ruang kantor, dikarenakan setiap orang akan bekerja baik apabila ruangan kantor

Dipindai dengan CamScanner

dalam keadaan bersih dan pekerjaan akan terasa nyaman. Membuatkan minuman untuk para tamu dan karyawan. Membantu pekerjaan karyawan seperti Fotocopy, Print dan lain sebagainya. Membantu mencuci piring dan gelas.

i. *Driver*

Driver adalah mengantar pejabat bank menggunakan kendaran mobil dan tidak hanya itu akan tetapi seorang *driver* juga bertanggung jawab atau perawatan inventaris kendaraan.

B. Data

1. Data Standar Pelayanan *frontliner* Kepada Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

Standar pelayanan merupakan sebuah alat untuk tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada seseorang atau masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

a. Standar Penampilan *frontliner* pada Perbankan

Menurut informasi dari Sukis selaku Satpam pada Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai penampilan *frontliner* dalam memberikan layanan kepada nasabah:[66]

> Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, penampilan harus dijaga karena hal pertama yang dilihat oleh nasabah adalah penampilan kita mbak, maka dari itu

[66] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

dalam memberikan pelayanan penampilan kita harus rapi, bersih dan juga wangi. Penampilan itu tidak melulu tentang pakaian kita ya mbak akan tetapi raut wajah kita juga disebut salah satu bagian dari penampilan kita. Maka dari itu ketika nasabah datang ke bank kita juga harus menjaga attitude kita dengan bersikap sopan santun, ramah dan menjaga kedisplinan serta bersikap optimis tidak ragu-ragu dalam bertindak untuk melayani nasabah.

Berdasarkan informasi dari Sukis dalam memberikan pelayanan penampilan *frontliner* harus rapi, bersih dan wangi. Menurut beliau penampilan tidak hanya tentang pakian akan tetapi raut wajah merupakan salah satu bagian dari penampilan, maka dari dalam memberikan pelayanan kita harus bersikap sopan santun, ramah, dan menjaga kedisplinan serta bersikap optimis dalam melayani nasabah.

Selanjutnya Informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *customer service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo: [67]"Menjaga penampilan sangat diwajibkan ya, kita berpakaian juga harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapakan. Sebagai garda terdepan dalam menyambut nasabah kita wajib berpenampilan menarik dan selalu senyum, bersikap sopan, ramah agar nasabah yang datang ke Bank merasa nyaman."

Berdasarkan informasi kedua dari Millenia Ayu *frontliner* merupakan garda terdepan dalam menyambut nasabah maka dari itu ketika memberikan pelayanan penampilan *frontliner*

[67] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

harus menarik dan sesuai dengan SOP selain itu kita juga harus bersikap sopan dan ramah agar nasabah nyaman ketika datang ke Bank.

Selanjutnya informasi ketiga dari Erlly selaku *teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[68]

> Kalau menurut saya penampilan itu sangat penting ya, apalagi untuk saya sebagai pegawai bank disini mengusahakan untuk berpenampilan yang sopan dan menarik. Apabila kita berpenampilan menarik, rapi, bersih bukan hanya kita saja yang merasakan kenyamanannya akan tetapi orang – orang yang disekitar kita juga akan ikut merasakan nyamanya (Nasabah).

Berdasarkan informasi dari Erlly, penampilan itu sangat penting apabila kita berpenampilan menarik maka yang merasakan kenyamanan tidak hanya kita akan tetapi para nasabah juga akan merasakan kenyamanan.

Kemudian informasi yang keempat dari Budi selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[69]

> Untuk penampilan para *frontliner* menurut saya sudah sesuai dengan umumnya pegawai Bank ya, mereka menggunakan pakaian yang bersih, rapi dan wangi. Selain itu mereka juga sopan dan ramah, akan tetapi ada satu hal yang membuat saya kurang puas dimana kedisplinan *frontliner* pada bagian *teller* masih kurang. Pada saat jam istirahat selesai *teller* tidak langsung menempatkan diri pada *banking hall* tentu saja hal tersebut membuat saya menunggu cukup lama sehingga saya kurang puas akan hal tersebut.

---

[68]Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[69] Budi, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan informasi dari Budi, Untuk penapilan para *frontliner* sudah baik dan sesuai dengan pegawai bank pada umunya, mereka juga bersikap sopan dan ramah. Akan tetapi terdapat hal yang membuat bapak Budi kurang puas yaitu kurangnya kedisplinan salah satu *frontliner* yang tidak langsung menempatkan diri pada *Banking Hall*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai standar penampilan *frontliner* dalam memberikan pelayanan harus sangat dijaga, berpenampilan menarik dan sesuai dengan SOP serta bersikap sopan santun, ramah tamah , bersikap displin dan beroptimis ketika melayani nasabah.

b. Menjaga kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo mengenai Menjaga kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja:[70] "Untuk kebersihan dan kerapian ruang kerja pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah terjaga. Yang bertugas membersihkan seisi bank yaitu *office boy* akan tetapi menjaga kebersihan bank ini menjadi tanggung jawab kita semua, apabila bank bersih kami dan nasabah pun akan merasa aman dan betah."

Berdasarkan informasi dari Sukis, kebersihan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo dan kerapian ruang kerja sudah terjaga.

---

[70] Sukis, *Wawancara,* 23 Februari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Menjaga kebersihan bank merupakan tanggung jawab staf karyawan bank. Apabila Bank bersih staf karyawan dan nasabah akan sama sama merasakan aman dan betah.

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *customer service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo:[71] "Sebelum Bank dibuka bank sudah dibersihkan oleh mas *Office Boy* sama yang dikatakan Pak Sukis apabila bank bersih kita juga enak dan betah berada dalam bank"

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu, Kebersihan pada Bank Muamalat sudah bagus dan terjaga, sebelum bank dibuka kondisi bank sudah harus rapi dan bersih. Ruang yang bersih akan membuat orang yang berada didalamnya merasa enak dan betah.

Selanjutnya informasi ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[72]

> Kebersihan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah terjaga, untuk kerapian ruang kerja juga terjaga. Untuk kerapian merupakan tanggung jawab semua staf karyawan, misalnya kerapian meja teller menjadi tanggung jawab *teller* dan kerapian meja cs menjadi tanggung jawab cs tugas ob biasanya menyapu, mengepel, cuci gelas, membeli makan siang untuk staf karyawan yang lainnya dan juga membantu tugas ringan staf karyawan lainnya.

Berdasarkan informasi dari Erlly kebersihan bank dan kerapian ruang kerja staf karyawan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah terjaga. Kerapian ruang kerja menjadi tanggung jawab dari

---

[71] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[72] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

staf karyawan yang menempatinya. Untuk tugas bersih bersih Bank lannya dilakukan oleh *Office Boy*.

Kemudian informasi yang keempat dari Tofik Jefisa selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo:[73] "Untuk Bank Muamalat KCP Ponorogo ini sudah sangat bersih kalua menurut saya, tidak hanya pada bagian depan saja akan tetapi menyeluruh sampai belakang. Dulu saya pernah ke kamar mandi disini, dan memang benar benar bersih, harum. Intinya untuk kebersihan dan kerapian bank disini sudah sangat terjaga."

Berdasarkan informasi dari Tofik Jefisa, untuk kebersihan bank sudah sangat bersih, kebersihan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo menyeluruh tidak hanya pada bagian depan saja, akan tetapi kamar mandinya pun juga sangat bersih dan harum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai kebersihan dan kerapian ruang kerja pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah sangat terjaga, kebersihan menjadi tanggung jawab *office boy* akan tetapi untuk kerapian ruang kerja merupakan tanggung jawab dari staf karyawan yang menempatinya.

c. Menguasai Pengetahuan Mengenai Produk dan Jasa

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai pemahaman tentang produk

[73] Tofik Jefisa, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

dan jasa :[74] "Untuk pengetahuan mengenai poroduk saya pribadi masih belum menguasai semuanya ya mbak, apabila terdapat nasabah yang bertanya-tanya mengenai produk produk yang disediakan oleh bank saya hanya menjelaskan garis besarnya saja kemudian saya arahkan pada CS untuk penjelasan lebih lanjut."

Berdasarkan informasi dari Sukis, Beliau hanya menguasai pengetahuan atau pemahaman mengenai produk dan jasa yang ada pada Bank Muamalat KCP Ponorogo hanya garis besarnya saja. Untuk nasabah yang menanyakan tentang produk langsung diarahkan ke *Customer Service.*

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo :[75]

> Sebagai *Customer Service* saya harus menguasai jenis produk dan juga jasa yang ada disini mbak, dengan menguasai pengetahuan tentang produk memudahkan saya untuk menjelaskan tentang sebuah produk kepada nasabah, informasi produk mampu saya sampaikan dengan baik sehingga bisa meningkatkan kepercayaan terhadap produk yang saya tawarkan, Selain itu dengan menguasai pengetahuan mengenai produk secara tidak langsung meningkatkan skill penjualan atau meningkatkan skill promosi dalam perusahaan.

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu menguasai produk bisa menjadi alat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk yang ditawarkan dan dengan menguasai produk

---

[74] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[75] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

secara tidak langsung bisa meningkatkan skill promosi atau skill penjualan.

Selanjutnya wawancara ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[76]

> Sebagai seorang *teller*, menguasai produk itu sangat perlu karena apabila kita menguasai pengetahuan mengenai produk nasabah menjadi yakin untuk menggunakan produk produk yang ada pada bank ini, Akan tetapi untuk penjelasan detail mengenai sebuah produk lebih berpengalaman Millenia ya. Kalau saya hanya menguasai perihal transaksi seperti itu

Berdasarkan informasi dari Erlly dengan menguasai produk akan mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk-produk yang ada di Bank.

Kemudian informasi keempat dari Suyamti selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo:[77] "Untuk menanyakan informasi terkait produk dan jasa yang ada dalam bank ini saya diarahkan untuk bertanya langsung pada customer service mbak oleh satpamnya dan menurut saya untuk penjelasan yang diberikan customer service itu sangat jelas dan mudah untuk dimengerti."

Berdasarkan informasi dari Suyamti, penjelasan mengenai produk produk yang ada di Bank dijelaskan langsung oleh *Customer Service,* menurutnya penjelasan *Customer Service* mengenai produk-produk yang ada dibank mudah untuk dimengerti dan bahsa yang dipilih sangat jelas.

---

[76] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[77] Suyamti, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas para *frontliner* sudah menguasai produk produk dan jasa yang ada dibank. Akan tetapi diantara satpam, *teller* dan *customer service* yang palinhg menguasai pengetahuan tentang produk adalah *Customer Service* Sedangkan *teller* menguasai pengetahuan mengenai jasa yang disediakan oleh bank . Menurut nasabah diatas bahwa penjelasan yang disampaikan *cs* dan *teller* mengenai produk dan jasa sudah disampaiakn dengan jelas dan mudah untuk dimengerti.

d. Menggunakan standar komunikasi yang baik

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai menggunakan standar komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah :[78] "Ketika kami melayani nasabah kami sebisa mungkin menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh nasabah. Menggunakan standar komunikasi yang baik akan membuat reputasi bank terkaga dan mendapat point tersendiri untuk nasabah"

Berdasarkan informasi dari Sukis dalam memberikan pelayanan kepada nasabah mereka berusaha menggunakan Bahasa yang baik agar reputasi bank tetap terjaga serta mandapatkan point tersendiri untuk nasabah.

[78] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[79] "Dalam memberikan pelayanan salah satu hal yang harus dijaga adalah standar komunikasinya, menggunakan gaya komunikasi dan Bahasa yang baik akn berdampak pada penilaian nasabah kepada staf karyawan maupun bank. Dalam memberikan pelayanan kita berusaha menggunakan Bahasa yang jelas dan mudah untuk dimengerti."

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu dalam memberikan layanan harus menggunakan Bahasa dan gaya komunikasi yang jelas dan mudah dimnegerti, Dampak dari menjaga hal tersebut yaitu kita memperoleh penilaian tersendiri dari para nasabah.

Selanjutnya informasi yang ketiga dari Erlly selaku *teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[80]

> Terkait Bahasa dan gaya komunikasi kita menggunakan yang terbaik, mudah untuk dimengerti nasabah. Masa iya ya mbak, pegawai Bank gaya komunikasinya kasar kan kita sendiri yang jelek dan reputasi bank ini. Jadi ketika nasabah datang sebisa mungin kita menyambutnya dengan gaya komunikasi yang lembut dan mudah untuk dimengerti. Sudah intinya gaya komunikasi kita sudah sesuai dengan SOP Perbankan.

Berdasarkan informasi dari Erlly, dalam memberikan pekayanan tidak mungkin seorang pegawai bank menggunakan gaya komunikasi yang kasar, mereka menyambut kedatangan

---

[79] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[80] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

nasabah dan melayani nasabah dengan menggunakan gaya komunikasi yang lembut dan mudah untuk dimengerti oleh nasabah. Pada intinya gaya komunikasi mereka sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh Perbankan.

Kemudian informasi yang keempat dari Rizqi Syarif selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo:[81] "Untuk gaya komunikasi staf keryawan Bank Muamalat KCP Ponorogo menurut saya sudah sangat baik, mereka menggunakan Bahasa yang baik, saya sebagai nasabah juga mudah mengerti apa yang mereka sampaikan"

Berdasarkam informasi dari Rizqi Syarif, dalam memberikan pelayanan staf karyawan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah menggunakan gaya komunikasi yang baik, beliau paham dan mudah mengerti apa yang disampaikan oleh para *frontliner*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, *frontliner* dalam memberikan layanan kepada nasabah selalu menggunakan Bahasa yang baik dan mudah mengerti, dan gaya komunikai yang mereka gunaka sangat baik dan sopan.

e. Penangan keluhan dari nasabah

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai penanganan keluhan dari

[81] Rizqi Syarif, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

nasabah :[82] "Ketika mendapati nasabah yang memiliki *problem* saya akan bertanya, apa yang dibutuhkan nasabah tersebut, ketika nasabah sudah mulai menjelaskan permasalahan mereka kemudian saya arahkan nasabah tersebut kebagian *customer service* maupun *teller*."

Berdasarkan informasi dari Sukis ketika menghadapi nasabah yang memiliki *problem* mereka menanyakan apa yang menjadi masalah dan apa yang dibutuhkan oleh nasabah kemudian baru beliau mengarahkan pada *customer services* atau *teller*.

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCP Ponorogo:[83] "Ketika kita menghadapi permasalahan nasabah kita menyampaikan permohonan maaaf terlebih dahulu kemudian berempati dan menanyakan apa yang menjadi sumber masalah kemudian dari situlah kita baru menangani permasalah nasabah"

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu dalam menghadapi permasalahan nasabah mereka menyampaikan permohonan maaf dan memberikan empati untuk nasabah kemudian baru memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi permasalahan nasabah.

---

[82] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

[83] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya informasi yang ketiga dari Erlly selaku *teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo:[84] "Dalam menghadapi permasalahan nasabah, kami bertanya dulu ya, apa yang menjadi problemnya, kami membiarkan nasabah menceritakan semua permasalahannya kemudian kita baru memberikan solusi untuk mengatasi permasalah yang mereka hadapi."

Berdasarkan informasi dari Erlly, dalam menghadapi permasalahan nasabah beliau menanyakan apa yang menjadi problem nasabah kemudian beliau juga membiarkan nasabah menceritakan apa yang menjadi masalah, dan ketika nasabah selesai menceritakan apa permasalahannya baru beliau memberikan solusi.

Kemudian informasi keempat dari Yudi Harsono selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo:[85]

> Berdasarkan pengalaman saya ya mbak, ketika saya mendapati sebuah masalah yang ada disini mereka (*Frontliner*) menanyakan apa yang menjadi permasalahan saya, kemudian saya menceritakan seluruh masalah dan kebutuhan yang ada pada bank ini. Mereka berempati, mereka menyampaikan maaf akan tetapi dalam menangani permasalahan mereka tidak langsung memberikan solusi dan karena itu saya jadi kurang puas terhadap bank ini.

Berdasarkan informasi dari Yudi Harsono , ketika dia mendapati sebuah masalah dia menyampaikan permasalahan salah satu *frontliner,* ketika menyampaikan permasalahannya petugas

---

[84] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[85] Yudi Harsono, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

bank menyampaikan permohonan maaf dan berempati akan tetapi petugas bank tidak langsung memberikan solusi karena hal tersebut kemudian membuat dia merasa kurang puas terhadap layanan yang ada bank tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tersebut bahwa dalam menangani permasalahan nasabah para *frontliner* menyampaikan permohonan maaf, kemuudian mereka juga berempati dan menanyakan penyebab dari masalah yang sedang dialami oleh nasabah. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan satu nasabah para *frontliner* tidak langsung memberikan solusi untuk mereka sehingga mereka kurang puas dengan pelayanan yang ada pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

2. Data Dampak Dari Standar Pelayanan Yang Diterapkan *Frontliner* Dalam Meningkatan Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian dari pelaku bisnis pada lembaga keuangan. Nasabah yang puas dan juga setia akan melakukan pembelian produk secara terus menerus atau berulang dan tidak ragu untuk memberitahukan keunggukan produk yang dia pakai kepada orang lain untuk menggunakannya.

a. Kepercayaan

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai dampak atau tingkat

Dipindai dengan CamScanner

keefektifan dari standar pelayaan terhadap kepercayaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah :[86]

> Kalau menurut saya ya mbak, dari standar pelayanan dalam perbankan yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank yaitu pada point *frontliner* harus mampu menguasai pengetahuan produk bank dan penanganan keluhan nasabah, jika kedua hal tersebut mampu dilaksanakan dengan baik oleh *frontliner* maka nasabah akan percaya untuk menggunakan produk yang ada dalam bank ini. Kemudian dampak dari kepercayaan nasabah terhadap bank ini adalah nasabah menjadi puas, dan loyalitas meningkat.

Berdasarkan informasi dari Sukis, dengan menguasai pengetahuan produk yang ada di Bank dan cepatnya penanganan keluhan nasabah, maka hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan nasabah. Dan dampak dari kepercayaan nasabah yaitu nasabah menjadi puas terhadap Bank Muamalat KCP Ponorogo dan loyalitas nasabah meningkat.

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu, selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[87]

> Dari standar pelayanan yang sampean sampaikan tadi semuanya itu mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap kita, dengan kita berpenampilan menarik, sopan, ramah, displin hingga menangani keluhan nasabah maka nasabah akan menilai sendiri bagaimana baiknya kita. Dari penilaian nasabah lah akan tumbuh kepercayaan yang juga mampu menumbuhkan sifat loyal dari nasabah.

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu, seluruh point yang ada pada standar pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan

---

[86] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

[87] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

nasabah. Dengan memberikan yang terbaik kepada nasabah seperti menerapkan sifat sopan, ramah, displin hingga kecepatan dalam menangani keluhan atau permaslaahan nasabah hal tersebut tentunya mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menumbuhkan loyalitas nasabah.

Selanjutnya informasi yang ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[88]

> Kepercayaan nasabah itu bisa tumbuh dari pelayaan yang kita berikan, hal utama yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap kita dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepat *frontliner* dalam mengatasi permasalahan nasabah. Apabila solusi yang kita berikan sudah tepat dan cepat nasabah akan percaya terhadap kita. Dan dampak dari kepercayaan nasabah sendiri dapat kita ketahui dengan sikap nasabah yang menggunakan produk dan jasa yang ada pada bank ini secara berulang.

Berdasarkan informasi dari Erlly, kepercayaan nasabah dapat tumbuh dengan sikap *frontliner* dalam mengatasi keluhan nasabah. Apakah *frontliner* mampu memberikan solusi secara cepat dan tepat. Apabila *frontliner* memberikan solusi secara tepat dan cepat maka nasabah akan percaya terhadap kita. Dampak dari kepercayaan nasabah terhadap bank dapat diketahui melalui sikap nasabah yang menggunakan produk dan jasa secara berulang.

Kemudian informasi yang keempat dari Rizqi Syarif selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[89] “Berdasarkan

---

[88] Erlly, *Wawancara*, 23 Januari 2023
[89] Rizqi Syarif, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

pelayanan yang saya terima selama menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo mampu membuat saya percaya terhadap bank ini. Saya mempercayakan untuk selalu bertransaksi dan menggunakan produk yang ada pada Bank ini".

Berdasarkan informasi dari Rizqi Syarif, Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* mampu menumbuhkan kepercayaannya terhadap bank, bahkan iya juga percaya untuk selalu bertransaksi dan menggunakan produk yang ada pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Berdasarkan data yang didapat dari beberapa informan diatas, dapat diketahui dari beberapa aspek yang ada pada standar pelayanan dalam perbankan seperti standar penampilan perbankan, menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja, menguasai produk dan jasa yang ada di Bank, menggunakan gaya komunikasi yang baik dan penangan keluhan nasabah. Diantara hal tersebut yang paling berpengaruh dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah yaitu *frontliner* menguasai produk dan jasa yang ada di bank serta penangan keluhan nasabah. Dari kedua hal tersebut tumbuhlah kepercayaan nasabah dan berdampak loyalitas nasabah yang meningkat seperti melakukan pembelian produk secara berulang.

b. Kepuasan

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai dampak atau tingkat

Dipindai dengan CamScanner

keefektifan dari standar pelayaan terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas nasabah :[90] "Dalam standar pelayanan dalam perbankan tentunya semuanya mampu menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah, semakin baik pelayanan yang dberikan maka akan puas pula nasabah terhadap Bank ini. Dampak dari kepuasan nasabah untuk Bank yaitu nasabah menjadi loyal, sering melakukan transaksi di Bank ini. "

Berdasarkan informasi dari Sukis, seluruh aspek yang ada pada standar pada pelayanan perbankan mampu menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan semakin tinggi pula rasa puas dari nasabah.

Selanjutnya informasi yang kedua dari Millenia Ayu selaku *customer service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[91] "Untuk point point yang ada pada standar pelayanan perbankan tentunya akan berkaitan dengan kepuasan nasabah mbak, seperti yang kita ketahui ya bahwa kepuasan dapat tercipta karena unggulnya sumber daya manusia yang ada dalam perbankan, peralatan serta pelayanan yang diberikan untuk nasabah".

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu, kepuasan nasabah bisa tercipta dengan unggulnya sumber daya manusia serta pelayanan yang diberikan untuk nasabah. Jadi seluruh point yang

---

[90] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[91] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

ada pada standar pelayanan perbankan mampu menumbuhkan kepuasan untuk nasabah.

Selanjutnya informasi ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo :[92]

> Standar pelayanan perbankan yang mampu menumbuhkan kepuasan bagi nasabah menurut saya pada aspek, penguasaan pengetahuan mengenai produk dan menggunakan gaya komunikasi yang baik serta penangan keluhan nasabah. Kalau untuk penampilan menurutku kurang mempengaruhi kepuasan karena penampilan pegawai bank pada umumnya ya seperti itu. Dampak dari kepuasan tersendiri juga mampu membuat loyalitas nasabah tinggi.

Kemudian informasi keempat dari Eko selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo : [93]

> Begini mbak, kalau menurut saya hal yang membuat nasabah itu merasa puas biasanya diawali dengan sikap *frontliner* yang ramah kepada kita, displinnya, seberapa cepat mereka memenuhi kebutuhan kita sebagai nasabah. Seperti yang saya ceritakan tadi menurut saya kedisplinan *teller* disini itu masih kurang sehingga saya masih kurang puas terhadap pelayanan yang ada pada Bank ini.

Berdasarkan penjelasan dari Eko, Kepuasan nasabah dapat tumbuh diawali dengan sikap ramah dari seorang *frontliner* dan seberapa cepat para mereka memenuhi kebutuhan nasabah. Untuk Eko sendiri masih kurang puas terhadap kedisplinan *teller* yang ada pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Berdasarkan data yang didapat dari beberapa informan diatas, kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui sumber daya manusia

---

[92] Erlly, *Wawancara,* 23 Janurari 2023
[93] Eko, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

yang unggul. Unggul yang dimaksud adalah ramah, cerdas, displin dalam memberikan pelayanan. Dampak dari kepuasan nasabah yaitu mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Namun terdapat nasabah yang masih kurang puas terhadap kedisplinan salah satu *frontliner* pada bagian *teller.*

c. Kemudahan

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai dampak atau tingkat keefektifan dari standar pelayaan terhadap kemudahan yang dirasakan nasabah dalam meningkatkan loyalitas:[94]

> Hal yang paling mempengaruhi kemudahan nasabah berdasarkan standar pelayanan yang ada dalam perbankan menurut saya ya pengetahuan *frontliner* terhadap produk dan jasa serta penanganan keluhan nasabah. Apabila kita mampu menjelaskan apa yang menjadi kemauan nasabah, maka nasabah akan merasa mudah ketika memerlukan sesuatu. Dari situlah kemudahan tercipta serta loyalitas nasabah akan meningkat.

Berdasarkan informasi dari Sukis, kemudaha mampu diciptakan dari pengetahuan *frontliner* terhadap produk yang ada di Bank serta penangan keluhan nasabah. Ketika *frontliner* mampu menjelaskan apa yang menjadi kemauan nasabah, distulah nasabah akan merasakan kemudahan dalam penyelesaian problemnya. Dampak dari terciptanya kemudahan nasabah akan menjad lebih loyal.

---

[94] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[95]

"Biasanya kemudahan itu muncul dari seberapa cepat kami menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh nasabah. Semakin cepat kita menyelesaikan semakin mudah pula yang dirasakan nasabah dalam menanggapi permasalahannyaa. Dampak dengan memberikan kemudahan untuk nasabah yaitu mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kita, serta nasabah menjadi setia."

Berdasarkan informasi dari Millenia Ayu kemudahan yang dirasakan nasabah dapat diciptakan dari seberapa cepat kita mengatasi permasalahan yang dialami nasabah. Dampak dari hal tersebut yaitu dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kita dan nasabah menjadi setia.

Selanjutnya informasi ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo: [96]

> Nasabah itu akan meraskan kemudahan ketika kita mampu memberikan apa yang menjadi kemauan nasabah, misalnya terdapat nasabah yang ingin melakukan transaksi akan tetapi nasabah masih belum mengetahui tatacaranya, maka dari itu kita memberi arahan hingga nasabah paham. Kalau pada point standar pelayanan perbankan yang sampean sebutkan tadi menurutku hal yang paling bisa menimbulkan kemudahan untuk nasabah yaitu penangan keluhan atau permasalah yang dialami nasabah. Dampak dari kemudahan yang dirasakan oleh nasabah nasabah akan merasa puas dan menjadi loyal.

---

[95] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

[96] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan informasi dari Erlly, nasabah akan merasakan kemudahan dari seberapa cepat kita mengatasi permasalahan yang dialaminya atau dengan kata lain penanganan permasalahan atau keluhan nasabah. Dampak dari kemudahan yang dirasakan nasabah yaitu membuat nasabah menjadi puas dan loyal.

Kemudian informasi yang keempat dari Yudi Harsono selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[97]

> Dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat sini mulai dari standar penampilan hingga penanganan keluhan nasabah, hal yang sangat mempengaruhi kemudahan saya dalam melakukan aktivitas saya disini itu pada point pengetahuan *frontliner* terhadap produk-produk yang disediakan oleh Bank ini. Tapi masih terdapat kurangnya kemudahan *frontliner* dalam menangani permasalahan yang saya hadapi sehingga saya merasakan kurang puas terhadap layanan yang ada disini.

Berdasarkan informasi dari Yudi Harsono, Standar pelayanan perbankan yang mampu menciptakan kemudahan untuk nasabah yaitu pengetahuan mengena I produk dan jasa yang ada di Bank dan penanganan keluhan nasabah. Akan tetapi pada berdasarkan pengalaman dari Yudi Harsono pada Bank Muamalat ini masih kemudahan dalam mengatasi permasalahan nasabah masih kurang sehingga hal tersebut Yudi Harsono merasa kurang puas.

Berdasarkan data yang saya peroleh dari beberapa informan diatas, kemudahan dapat dirasakan oleh nasabah melalui dua hal

---

[97] Yudi Harsono, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

yang ada pada standar pelayanan perbankan yaitu pada penguasaan pengetahuan produk dan jasa bank serta penanganan keluhan nasabah. Dampak dari hal tersebut yaitu mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

d. Ikatan Emosi

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai dampak atau tingkat keefektifan dari standar pelayaan terhadap ikatan emosi nasabah dalam meningkatkan loyalitas :[98] "Kalau menurut saya ikatan emosi itu bisa terjadi nasabah melihat keunggulan pada produk atau jasa yang ada pada Bank ini. Apabila produk yang digunakan nasabah memberikan kesan maka nasabah akan merasa lebih dihargai. Dampaknya dari hal ini mampu membuat nasabah menjadi loyal."

Berdasarkan informasi dari Sukis ikatan emosi nasabah terjadi dari kesan yang diberilakn oleh produk yang digunakan nasabah. Apabila produk yang digunakan nasabah memberikan kesan maka nasabah akan merasa lebih dihargai.

[98] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo:[99]

> Standar pelayanan dalam perbankan yang mampu mempengaruhi ikatan emosi nasabah yaitu dari sikap kita apakah kita ramah atau tidak, kemudian produk yang disediakan memiliki keunggulan atau tidak. Seperti yang dikatakan mas sukis tadi kalo produknya ya memberikan kesan maka nasabah akan merasa lebih dihargai begitu pula sebaliknya. Dampak dari ikatan emosi ini tentu sangat mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan penjelasan Millenia Ayu hal yang mampu mempengaruhi ikatan emosi nasabah yaitu sikap *frontliner* dalam memberikan layanan, apakah *frontliner* ramah atau tidak dan produk yang disediakan Bank unggul atau tidak.

Selanjutnya informasi keempat dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo :[100]

> Jadi kalau menururt saya ikatan emosi nasabah dapat dipengatuhi oleh salah satu point penampilan yang ada pada standar pelayanan dalam perbankan, kalau kita ramah, sopan, selalu senyum mungkin nasabah akan baik juga kepada kita. Tapi begitu sebalikanya kita judes nasabah juga akan judes. Kemudian dampak yang ada nasabah akan menjadi tidak loyal apabila kita tidak menerapkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan informasi dari Erlly, ikatan emosi nasabah dapat dipengarhui oleh sikap *frontliner* dalam memberikan layanan kepada nasabah. Apabila *frontliner* ramah maka nasabah akan ramah dan begitu pula sebaliknya. Dampak dari memberikan

---

[99] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023
[100] Erlly, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

layanan yang baik kepada nasabah yaitu nasabah akan menjadi loyal.

Kemudian informasi dari Tofik Jefisa selaku nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo:[101] "Salah satu hal yang berpengaruh dalam ikatan emosi nasabah yaitu kualitas produk dan sikap frontliner dalam melayani kita. Misal mereka ramah kami juga senang dan begitu pula sebaliknya. Menurut saya pelayanan yang ada disini cukup efektif, saya merasa puas."

Berdasarkan informasi dari Tofik Jefisa, Ikatan emosi nasabah itu dapat dipengaruhi oleh kualitas produk yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo dan Keramahan dari *frontliner* dalam memberikan layanan. Menurutnya pelayanan disini sudah cukup efektif dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan ikatan emosi nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang ada standar pelayanan perbankan yaitu pada sikap *frontliner* ketika memberikan layanan menggunakan gaya komunikasi yang baik serta peningkatkan kualitas pada produk yang ditawarkan oleh *frontliner*. Untuk dampak dari hal tersebut yaitu terdapat nasabah yang puas dan ada nasabah yang kurang puas.

e. Pengalaman dengan perusahaan

[101] Tofik Jefisa, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

Menurut informasi dari Sukis selaku *Security* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai dampak atau tingkat keefektifan dari standar pelayaan terhadap pengalaman nasabah pada perusahaan dalam meningkatkan loyalitas nasabah :[102]

> Menurut saya hal yang mampu menimbulkan pengalaman nasabah pada Bank ini yaitu terdapat seluruh aspek yang ada standar pelayanan yang sampean sebutkan tadi jadi kalo pelayanannya bagus, penampilan menarik, gaya komunikasinya baik serta penanganan permasalahan nasabah cepat maka nasabah akan terkesan dan merasa dekat dengan perusahaan. Dari kesan nasabah tersebut tentunya akan menyebabkan nasabah menjadi loyal.

Berdasarkan informasi dari Sukis, seluruh point yang terdapat pada standar pelayanan dalam perbankan mampu menciptakan pengalaman nasabah terhadap perusahaan.

Selanjutnya informasi kedua dari Millenia Ayu selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[103] "Dari standar pelayanan dalam perbankan semuanya tentu bisa memberikan pengalaman nasabah pada Bank ini sih. Ya kalua kita memberikan semua dengan yang terbaik mulai dari produk hingga pelayanan saya yakin nasabah juga akan memberikan kesan dan pandangan yang baik terhadap kami. Dampaknya sih nasabah akan menjadi loyal ya"

Berdasarkan informasi dari Ibu Millenia Ayu, menjelaskan bahwa semua standar pelayanan dalam perbankan mampu

---

[102] Sukis, *Wawancara,* 23 Januari 2023

[103] Millenia Ayu, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

menumbuhkan pengalaman bagi nasabah mulai dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Selanjutnya ketiga dari Erlly selaku *Teller* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo:[104] "Pengalaman baik nasabah dapat kita ciptakan melalui memberikan pelayanan yang terbaik, Jika kita memberikan pelayanan yang buruk maka kesan dan pengalaman nasabah terhadap bank juga akan buruk "

Berdasarkan informasi dari Erlly, pengalaman nasabah dengan perusahaan dapat diciptakan dengan memberikan standar pelayanan yang baik.

Kemudian informasi yang keempat dari Suyamti selaku nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo :[105] "Standar pelayanannya sudah baik, saya pun merasa puas pada Bank ini. Pengalaman yang diberikan sudah baik mulai dari produk maupun pelayanannya."

Berdasarkan informasi dari Suyamti, pengalaman dengan perusahaan sudah baik mulai dari produknya hingga pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat diketahui bahwa pengalaman nasabah pada perusahaan dapat dipengaruhi oleh seluruh point yang ada pada standar pelayanan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan itu

---

[104] Erlly, *Wawancara*, 23 Januari 2023
[105] Suyamti, *Wawancara,* 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner

baik maka akan tercipta kesan baik dari nasabah untuk Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV PEMBAHASAN

(ANALISIS STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER,*

DAMPAK PELAYANAN FRONTLINER

DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH)

1. Analisis Standar Pelayanan Yang Diterapkan *frontliner* Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

Pelayanan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melayani orang lain dengan maksimal, Maksimal yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan atau keinginan orang lain. Pelayanan merupakan bagian dari marketing dan juga salah satu strategi yang menentukan kunci keberhasilan pada sebuah perusahaan. Salah satunya pada lembaga keuangan, dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat setiap lembaga keuangan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dapat ditempuh dengan mematuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam perbankan. Sebagaimana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo para *frontliner*nya sudah menerapkan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan, Berikut merupakan standar pelayanan dalam perbankan yang sudah diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo antara lain :

Dipindai dengan CamScanner

1. Standar Penampilan Layanan Dalam Perbankan.

Standar penampilan dalam memberikan layanan sangat diperlukan untuk menciptakan kepercayaan nasabah kepada pihak bank. Sehingga *frontliner* dapat melayani dan memberikan kepuasan bagi para nasabah. Standar penampilan layanan staf karyawan bank meliputi standar dalam berpakaian dan juga penampilan fisik. Berikut merupakan standar penampilan yang harus dimiliki oleh pegawai Bank, antara lain: Bersikap ramah dan wajar, berpakaian yang rapi dan bersih, menyambut nasabah dengan memberikan senyuman, bersikap optimis dan tidak ragu ragu dalam memberikan layanan, memperhatikan nasabah, menanggapi keluhan nasabah dan meningkatkan kedisplinan pegawai atau staf karyawan bank.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada Bank Muamalat KCP Ponorogo para *frontlinernya* sudah menerapkan dalam memberikan pelayanan standar penampilan yang digunakan sudah sangat baik, mulai dari pakaian yang digunakan, sikap dalam menyambut nasabah, serta keramahannya. Namun terdapat sikap *frontliner* yang dianggap masih kurang memuaskan dimana menurut salah satu nasabah kedisplinan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo masih kurang terutama pada bagian *teller*. Hal tersebut dilihat nasabah pada saat jam istirahat selesai *teller* tidak langsung menempatkan diri pada *bangking hall*.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa pada pada Bank Muamalat KCP Ponorogo standar penampilan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan dalam perbankan. Akan tetapi kedisplinan salah satu *frontliner* pada bagian *teller* dianggap masih kurang.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tika Cahaya Putri yang berjudul Tingkat Kepuasan nasabah Terhadap Pelayanan *Frontliner* pada PT BPRS Metro Madani KP Metro. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* PT BPRS Metro Madani KP Metro sudah baik akan tetapi terdapat pelayanan nasabah yang dianggap kurang memuaskan seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai. Seperti pada penelitian ini pada Bank Muamalat KCP Ponorogo pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah baik akan tetapi kedisplinan *frontlier* pada bagian *teller* masih kurang.

2. Menjaga Kerapian Ruang Kerja

Ruang kerja merupakan tempat berlangsungnya proses pekerjaan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja mampu menciptakan dan mendukung kenyamanan nasabah maupun pegawai bank. Upaya peningkatkan ruang kerja sangat diperlukan karena hal ini berkaitan dengan pihak internal maupun eksternal sehingga mampu mencapai kondisi yang memuaskan kedua belah pihak.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada Bank Muamalat KCP Ponorogo, kerapian dan kebersihan ruang kerja sudah sangat baik. Kebersihan bank menjadi tugas utama dari *office boy* sedangkan kerapian ruang kerja menjadi tanggung jawab dari stafkaryawan yang menempatinya.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa kebersihan dan kerapian ruang kerja pada Bank Muamalat KCP Ponorogo. Hal tersebut telah sesuai dengan standar pelayanan yang harus diterapkan oleh setiap lembaga keuangan atau perbankan.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nining Luthfia HAB pada penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur Pada BSI cabang Tangerang. Pada penelitiannya dijelaskan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah sesuai dengan SOP. Begitu juga pada penelitian ini untuk kerapian dan kebersihan ruang kerja pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan dalam perbankan.

3. Menguasai Pengetahuan Mengenai Produk dan Jasa

Dalam menjelaskan produk dan jasa yang dimiliki oleh perusahaan maka pegawai bak harus benar benar menguasai secara penuh. Miinimal sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang diemban sebagai pelayanan nasabah perbankan.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada Bank Muamalat KCP Ponorogo para *frontlinernya* sudah menguasai produk dan jasa yang disediakan pada Bank tersebut. Untuk penjelasan produk dijelaskan langsung oleh *customer service* sedangakn untuk jasa dijelaskan langsung oleh *teller.*

Berdasarkan data diatas peneliti menganalisis bahwa para *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo semua sudah menguasai produk-produk dan yang disediakan pada Bank tersebut. Penjelasan produk biasanya disampaikan langsung oleh *Customer Service* sedangakn untuk jasa-jasa biasanya dijelaskan langsung oleh *teller.*

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nining Luthfia HAB pada penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur Pada BSI cabang Tangerang. Pada penelitiannya dijelaskan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah sesuai dengan SOP, dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP salah satunya harus menguasai produk dan jasa yang tersedia dalam sebuah Bank, sebagaimana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo para *frontlinernya* sudah menguasai produk dan jasa yang tersedia pada bank tersebut.

Dipindai dengan CamScanner

4. Menggunakan Standar Komunikasi Yang Baik

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank harus memberikan komunikasi yang baik. Dengan memberikan komunikasi yang baik maka hal tersebut mambangun kesan positif dari nasabah kepada bank. Tentunya hal ini mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang dikomunikasikan dengan baik kepada pihak nasabah adalah mengenai aspek perlindungan kepada nasabah yang terhubung dengan transparansi informasi Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi dimana salah satu dasar dari aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dan resiko reputasi.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, menurut salah satu nasabah dalam memberikan pelayanan para *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah menggunakan gaya komunikasi yang sangat baik, selain itu bahasa yang digunakan juga mudah untuk dimengerti oleh para nasabahnya.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa standar komunikasi yang diberikan *frontliner* kepada nasabah sudah sangat baik, selain itu bahasa yang digunakan juga mudah dimenegrti oleh nasabah yang berkunjung ke Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

Dipindai dengan CamScanner

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nining Luthfi HAB pada penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur Pada BSI cabang Tangerang. Pada penelitiannya dijelaskan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah sesuai dengan SOP. Dijelaskan bahwa pada dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP salah satunya harus menggunakan gaya komunikasi dan bahasa yang baik, sebagaimana pada Bank Muamalat KCP Ponorogo, dalam memberikan pelayanan para *frontliner* sudah menggunakan gaya komunikasi dan bahasa yang baik.

5. Penangan Keluhan Nasabah

Keluhan nasabah merupakan ungkapan terhadap ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga jarena kesalah atau kelalaian pihak bank. Maka dari itu, sikap yang diterapkan dalam mengatasi keluhan nasabah harus menggunakan cara-cara yang positif. Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut: memberikan empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, kredibilitas dan memberikan perhatian.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dijelaskan bahwa dalam menangani permasalahan atau keluhan yang dihadapi oleh nasabah, pertama para *frontliner* menyampaikan permohonan maaf terlebih dahulu, kemudian para *frontliner* menanyakan penyebab dari

Dipindai dengan CamScanner

permasalah yang dhadapi nasabah dengan memberikan empati. Akan tetapi setelah mengetahui penyebab tersebut para *frontliner* tidak langsung memberikan penangan atau solusi.

Berdasarkan data diatas peneliti menganalisis bahwa ketika *frontliner* menangani permasalahan yang dihadapi nasabah sikap pertama yang disampaikan yaitu menyampaikan permohonan maaf, menanyakan penyebab dan memberikan empati. Setelah mengetahui penyebabnya para *frontliner* tidak langsung memberikan solusi untuk permasalah yang dihadapi oleh nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri Zuliani pada Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Pada penelitiannya dijelaskan bahwa loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh kehandalan para *frontliner* dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, jaminan dan kualitas produk yang ada pada sebuah bank. Sebagaimana yang terjadi pada Bank Muamalat KCP Ponorogo para *frontliner* dianggap kurang cepat dalam memberikan penangan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Dipindai dengan CamScanner

2. Analisis Dampak Dari Standar Pelayanan Yang Diterapkan Oleh *Frontliner* Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo Dalam Menongjatkan Loyalitas Nasabah.

Loyalitas nasabah adalah sikap komitmen yang dimiliki oleh nasabah dalam hal menggunakan secara terus-menerus atas sebuah produk atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dalam hal ini adalah bank. Jadi loyalitas nasabah ialah bentuk komitmen untuk terus menggunakan produk atau jasa dari suatu bank tertentu di masa kini dan masa yang akan datang dengan tidak memperdulikan situasi dan kondisi di sekitarnya ataupun hal-hal yang membuat dirinya terpengaruh untuk berubah ke lain bank. Persaingan dalam dunia perbankan semakin meningkat menuntut mereka untuk memfokuskan dalamupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah.[106] Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah antara lain sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Salah satu faktor yang membutuhkan proses yang begitu lama untuk mendapatkannya dari pelanggan. Hal ini berkaitan dengan perasaan dan sikap yang dimiliki oleh pelanggan untuk menerima dan mempercayakan kepada perusahaan tertentu untuk melakukan kegiatan produksi dan memenuhi apa yang ia butuhkan. Jika kepercayaan yang dimiliki pelanggan tinggi, maka hubungan atau interaksi antara perusahaan dan pelanggan terjalin kuat, begitupun sebaliknya.

[106] Khamdan Rifa'I, *Membangun Loyalitas Pelanggan,* (Jember: Hikam Pustaka, 2021),73

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dijelaskan bahwa semua point yang terdapat pada standar pelayanan dalam perbankan mulai dari standar penampilan dalam memberikan layanan, kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan produk dan jasa yang tersedia di Bank, Gaya komunikasi yang baik serta penangan keluhan nasabah mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dengan membangun kepercayaan nasabah tentunya hal ini akan sangat efektif dalam meningkatka loyalitas nasabah.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa kepercayaan nasabah dapat diciptakan melalui penerapan point-point yang terdapat pada standar pelayanan dalam perbankan. Dengan memperoleh kepercayaan nasabah hal ini akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yag dilakukan oleh Muhhamad Setiawan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Pada dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Begitu juga dengan penelitian ini dengan menjaga kepercayaan nasabah tentunya akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Kepuasan

Dipindai dengan CamScanner

Hal ini berkaitan dengan manfaat yang dirasakan dari produk atau jasa yang telah dibeli oleh pelanggan. Apa yang telah diekspetasikan oleh pelanggan haruslah yang sesuai dengan apa yang diberikan secara realitanya oleh perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hal yang perlu diperhatikan perusahaan adalah segala hal yang ada di perusahaan, baik itu sumber daya manusia, modal, peralatan yang berkaitan dengan pelayanan, dan sebagainya.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dijelaskan bahwa nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah hampir sesuai dengan point-point yang ada pada standar pelayanan dalam perbankan namun terdapat pelayanan *frontliner* yang dirasa masih kurang memuaskan yaitu kurangnya kedisplinan *teller* dan ketidak cepatan *frontliner* dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah.

Berdasarkan data diatas peneliti menganalisis bahwa pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo terdapat nasabah yang masih kurang puas terhadap kedisplinan *teller* dalam memberikan layanan dan ketidak cepatanan penanganan kasus yang dialami oleh nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri Zuliani pada Penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan

Dipindai dengan CamScanner

Frontliner dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Pada penelitiannya dijelaskan bahwa loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh kehandalan para *frontliner* dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, jaminan dan kualitas produk yang ada pada sebuah bank. Begitu juga dalam penelitian ini kehandalan para *frontliner* dalam aspek kedisplinan dan dalam menghadapi masalah nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo dianggap masih kurang dan menimbulkan rasa kurang puas dari para nasabah.

3. Kemudahan

Jika produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahan mudah untuk didapat, ditemukan, dicari maka pelanggan akan merasakan kemudahan untuk menggunakannya. Sehingga pelanggan tidak memerlukan waktu dan biaya yang tinggi untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut. Sehingga apa yang dibutuhkan akan cepat tercapai dan pelanggan tidak akan perlu mencari pilihan alternatif produk sejenis lainnya dari perusahaan lain.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa point-point yang terdapat pada standar pelayanan dalam perbankan yang mempengaruhi kemudahan yaitu pada point pengetahuan *frontliner* dalam menguasai produk dan jasa yang tersedia pada Bank

Dipindai dengan CamScanner

Muamalat KCP Ponorogo, serta penanganan permasalahan nasabah. Jika kedua hal tersebut dapat dirasakan langsung oleh nasabah maka nasabah akan merasakan kemudahan dalam berurusan dengan Bank Muamalat KCP Ponorogo. Hal ini tentunya akan sangat efektif dalammeningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan data ditas peneliti menganalisis bahwa kemudahan akan dirasakan oleh nasabah ketika pihak bank atau *frontliner* mampu menguasai pengetahuan produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo serta penanganan permasalahan nasabah. Dengan memberikan kemudahan kepada nasabah tentunya akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yag dilakukan oleh Muhhamad Setiawan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Pada dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Begitu juga dengan penelitian ini dengan mempermudah segala urusan nasabah tentunya akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

4. Ikatan Emosi

Hal ini terjadi dari daya tarik konsumen melihat merk atau branding yang dipakai dari produk atau jasa tersebut. Bisa juga terjadi karena terpengaruhnya dari pihak lain atas penggunaan produk dan

Dipindai dengan CamScanner

jasa yang sama. Biasanya branding atau merk ini mampu memberikan kesan dan nilai tambah dan positif bagi penggunanya sehingga pengguna merasa lebih dihargai.

Berdasarkan data yag diperoleh peneliti dapat diketahui bahwa berdasarkan point-point pada standar pelayanan dalam perbankan ikatan emosi nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan *frontliner* dan Kualitas produk yang disediakan bank untuk nasabah. Dari kedua tersebut jika pelayanan yang diberikan sudah baik dan kulitas produk sangat unggul maka nasabah akan merasa lebih dihargai. Dengan perasaan tersebut akan lebih efektif upaya Bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa ikatan emosi dari nasabah dapat dipengaruhi oleh layalanan yang diberikan *frontliner* dan kualitas produk yang mereka gunakan. Apabila dua hal tersebut sudah diberikan dengan baik maka nasabah akan lebih merasa dihargai. Dengan hal ini tentunya akan memudahkan Bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yag dilakukan oleh Muhhamad Setiawan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Pada dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Begitu juga

Dipindai dengan CamScanner

dengan penelitian ini dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa lebih hargai dan ikatan emosional nasabah akan positif hal ini tentunya akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

5. Pengalaman Dengan Perusahaan

Mempunyai kedekatan dengan perusahaan yang mengeluarkan produk dan jasa tersebut dan merasa telah diberikan pelayanan yang baik dan dihargai dengan baik sebagai seorang pelanggan, maka pelanggan akan berulang untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa yang dikeluarkannya.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa point-point yang ada pada standar pelayanan dalam perbankan point yang membentuk pengalaman nasabah dengan Bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu pada point pelayanan yang diberikan pada *frontliner*. Apabila nasabah menerima pelayanan dengan baik maka nasabah akan memiliki pengalaman positif terhadap Bank Muamalat KCP Ponorogo dan begitu pula sebaliknya. Dampak yang diperoleh yaitu nasabah akan membeli produk secara berulang.

Beerdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa pengalaman nasabah dengan perusahaan (Bank Muamalat KCP Ponorogo) dapat dibentuk melalui pelayanan yang diberikan *frontiler* kepada nasabah. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri bagi nasabah

Dipindai dengan CamScanner

dan dampak dari hal tersebut nasabah akan membeli produk yang ada Bank Muamalat KCP Ponorogo secara berulang dan akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yag dilakukan oleh Muhhamad Setiawan yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Pada dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank akan berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Begitu juga dengan penelitian ini dengan memberikan pengalaman yang berkesan dengan perusahaan nasabah tentunya akan sangat efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

PONOROGO

Dipindai dengan CamScanner

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam perbankan. Berdasarkan data yang diperoleh pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* mampu berpengaruh pada kepercayaan, kepuasan, kemudahan, ikatan emosi nasabah dan pengalaman nasabah dengan perusahaan hal ini tentunya sudah efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Namun terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu pada aspek kedisplinan *frontliner* pada bagian *teller* selain itu *frontliner* harus lebih cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah agar nasabah kembali puas terhadap pelayanan yang diberikan.

B. SARAN

1. Bagi Nasabah

Peneliti berharap untuk kedepannya hasil dari penelitian kali ini bisa dijadikan masukan serta nasihat serta edukasi tentang pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Ponorogo tersebut.

Dipindai dengan CamScanner

2. Bagi Bank

Semoga Bank Muamalat KCP Ponorogo dengan adanya penelitian kali ini bisa membantu untuk kedepannya terkhusus dari Bank Muamalat KCP Ponorogo selain itu dalam penerapan pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* harus mampu memberikan kepuasan bagi para nasabahnya.

3. Bagi peneliti untuk kedepannya

a. Semoga menjadi motifasi, untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakukan penelitian serta bisa mengembangkan penelitian tersebut menjadi lebih manrik lagi.

b. Selain itu semoga untuk penelitian kedepannya bisa lebih lengkap lagi karena peneliti menyadari bahwa penelitian kali ini jauh dari kata sempurna

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Hasibuan, Malayu SP. *Dasar-dasarPerbankan.* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004

Wardhana, Annisa Aqsha dkk. "Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan." *Jurnal Manajemen,* 9.1 (2018), 1-7.

Hidayat, Rachmat. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11.1 (2009), 59-72.

Ningsih, Supiah. *Dampak Pihak Ketiga Bank Konvensional dan Bank Syariah serta Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia.* Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021

Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group, 2018

Wahyudi, Soegeng. *Loyalitas Nasabah*. Indramayu: CV Adanu Abimata, 2022

Sapri, Suherman. *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*. Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2013

Salsabila, Aprilia. *Hasil Wawancara Dengan Bapak Anang Priambowo*. Ponorogo: Bank Muamalat KCP Ponorogo, 2022

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006

Griffin, Jill. *Customer Loyality Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2003

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005

Hisyam, Ali. *Manajemen Bank*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995

IBI. *Manajemen Bisnis Bank Modal Sertifikat Tibgkat 1*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyality Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005

Dipindai dengan CamScanner

Supadie, Didik Ahmad. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*. Semarang: Pustaka Rizky Putra, 2013

Kotler, Philip dkk. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009

Firmansyah, M Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman: Deepublish, 2018

Kotler, Philip dkk. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, 2009

Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021

Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010

Albi, Agito dan Setiawan Johan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak, 2018

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinas*. Bandung: Alfabeta, 2016

Moleong, Lexy Johanes. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004

Mania, Siti. *Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dunia Pendidikan Dan Pengajaran*. Lentara Pendidikan Desember 2008

Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2003

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif serta R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016

Rusdiana dan Nasuhudin. *Kesiapan Manajemen Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan, 2019

JURNAL DAN WAWANCARA

Muslimah, Sonny Koeswara. "Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan *Frontliner* Dan Kupuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Dan Multiple." Jurnal (Jakarta : Universitas Mercu Buana)

Aminuddin Luthfi, dan Vivi Lutfiatin. "Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkaatkan Prlayanan Prima Terhadap

Dipindai dengan CamScanner

Prinsip Syariah." Jurnal Lembag keuangan ekonomi dan bisnis Islam, Volume 4, Nomor 2, 2022

Nurlia "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Pelayanan Prima." Jurnal , Volume 1, Nomor 2, 2018

Mansur Azis, "Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Di Kabupaten Pacitan", Jurnal Ekonomi syariah, Volume 1, Nomor 2

Nur Alfi Khotim dan Rahmad, "Implementai *Service Excellent* oleh *Frontliner* pada BPR Syariah Way Kanan" Jurnal, Volume 1, Nomor 1

Umar Farouk, "Pelayanan *Customer Service* Dalam Lembaga keuangan." Jurnal Administrasi dan Bisnis, Volume 18, Nomor 2

Millenia Ayu, Wawancara, 23 Januari 2023

Erlly, Wawancara, 23 Januari 2023

Sukis, Wawancara, 23 Januari 2023

Budi, Wawancara, 23 Januari 2023

Tofik Jefisa,Wawancara, 23 Januari 2023

Suyamti, Wawancara, 23 Januari 2023

Rizqi Syarif, Wawancara, 23 Januari 2023

Yudi Harsono, Wawancara, 23 Januari 2023

Dipindai dengan CamScanner